



Технология успеха

# Как успевать жить и работать

- Как научиться получать удовольствие от работы
- Как создать комфорт на своем рабочем месте
- Как избавиться от стрессов и переутомления
- Как грамотно пользоваться техникой  
и электронными средствами связи
- Как не допускать авралов



*Технология успеха*

# Как успевать ЖИТЬ и работать

**Дон Аслегг  
Кэрол Картаино**

АСТ • Астрель  
Москва

УДК 159.9  
ББК 88:37  
А90

Настоящее издание было впервые опубликовано Storey Publishing, LLS, USA под названием «Keeping Work Simple».

Подписано в печать 01.11.06. Формат 84x108/32.  
Тираж 5 000 экз. Заказ № 5845.

Общероссийский классификатор продукции ОК-005-93,  
том 2; 953004 – литература научная и производственная.

Санитарно-эпидемиологическое заключение  
№ 77.99.02.953.Д.003857.05.06 от 05.05.2006 г.

Аслетт, Д.

А90 Как успевать жить и работать / Дон Аслетт, Кэрол Картаино; пер. с англ. И. Машковой. — М.: АСТ: Астрель, 2007. — 159, [1] с. — (Технология успеха).

ISBN 5-17-041707-1 (ООО «Издательство АСТ»)

ISBN 5-271-15610-9 (ООО «Издательство Астрель»)

ISBN 0-88266-996-6 (США)

Желание сделать успешную карьеру характерно для многих наших современников. К сожалению, нередкими спутниками офисной работы становятся чрезмерно высокие нагрузки и требования, цейтноты и авралы, стресс и переутомление. Труд становится не в радость, а человек, поглощенный работой, не успевает уделять должное внимание хобби и общению с близкими людьми. Читателям этой книги предоставляется уникальный шанс научиться эффективно организовывать свое рабочее время.

УДК 159.9  
ББК 88.37

ISBN 5-17-041707-1

(ООО «Издательство АСТ»)

ISBN 5-271-15610-9

(ООО «Издательство Астрель»)

ISBN 0-88266-996-6 (США)

© ООО «Издательство Астрель», 2006

© 1997 by Don Aslett and Carol Cartaino.

# Содержание

Благодарности	6
Заметки читателю	7
Введение	9
1. Приведите свои дела в порядок	13
2. Подчините себе время	29
3. Обстановка в офисе	52
4. Порядок на рабочем месте	61
5. Компьютер	72
6. Телефон	84
7. Переписка	92
8. Не позволяйте делам останавливаться	102
9. Взаимоотношения с сослуживцами	118
10. Командировки	127
11. Домашний офис	135
12. Упростите работу по-своему	147

# Благодарности

За помощь в создании этой книги нам бы хотелось поблагодарить следующих людей:

Оскара Коллиера, который оказывал нам моральную поддержку, делился бесценным опытом офисной работы, а также обеспечил книге необходимую рекламу.

Марту Якоб и Дженни Бехимер, которые помогали собирать по крупицам ценную информацию о новых технологиях из мира офиса.

Тоби Хайнеса, Майкла Паттона Хувера, Джуди Миллз и Сьюзан Вадделл, которые издали делились с нами своими знаниями.

Бабушку Энн Картаино, которая сделала легкой заботу о ребенке, пока мама «делала работу легко».

А также многих других, нашедших время поделиться с нами своим опытом, а именно:

Мэрилин Александер, Кэвина Вотса, Джерома Кэйси Джуда, Джима Долса, Элен Картаино, Леоны Кинга, Марка Кирка, Ширли Крик, Чарльза С. Крэйнца, Барбару МакАнанич, Роуз Фишер Меркович, Паулину Мэриш, Карен Рено, Эдда Рэйча, Анджелу и Питера Сидел, Эрнеста Смоли, Дэйва Стоддарта, Холлиса Стивенсона, Мэрилин М. Стюарт, Ричарда Ван Цента, Центр Офисных Поставок, Линду Чэни, Барбару Шумахер и Дарлин Юлинг.

## Заметки читателю

Кэрол Картаино работала главным редактором в крупном издательстве, когда ей в руки попала моя первая любительская книжка, вышедшая самиздатом («Как оптимизировать работу по дому»). Она увидела в ней бриллиант без оправы и взялась отредактировать ее, после чего та разошлась миллионным тиражом. Затем Кэрол предложила мне написать другую книгу, в форме вопросов-ответов. Эта книга («Что важнее: отдых или работа?») была столь же блестяще отредактирована и получила еще больший успех. Далее последовали другие двадцать три мои книжки, отредактированные Картаино, и, благодаря ее таланту и усердию, они также были благодушно приняты читателями. С 1980 года мы выпустили 25 книг, и вот настало время для совместного авторского проекта.

Теперь, являясь независимым редактором и соавтором, Кэрол добавляет во все мои книжки и брошюры собственноручно собранный и тщательно отобранный материал. Она трудится до полуночи — с маркером в руке или сидя за компьютером — делая все для того, чтобы книжка не получилась скучной, чтобы каждая строчка и каждый параграф были живыми и непринужденными.

Однажды одно крупное издательство предложило нам опубликовать книгу о том, как можно научиться работать легко. Поскольку мы уже были хорошо знакомы с этой тематикой и успели ее полюбить, то решили написать очередную, 26-ю книгу, то есть ту, которую вы держите в руках. Как и в процессе работы над нашими предыдущими книгами, Кэрол сначала проверяла точность информации, почерпнутой мною из раз-

ных источников, а затем обрабатывала и структурировала ее. К имеющимся данным она добавляла свои идеи и примеры, а также истории из жизни, услышанные ею самой. Она также составила собственную галерею лучших офисных работников, в которую вошли самые различные ее знакомые: секретарши и продавцы офисного оборудования, почтальоны и начальники крупных компаний. Таким образом, в результате кропотливого труда по сбору, анализу и компоновке материала, родилась наша книга. Это отличное пособие, содержащее множество свежих идей и мыслей, а также оригинальных и полезных советов, помогающих делать работу легко!

Дон Аслетт

# Введение

**М**ногие люди из провинции уверены, что нет работы проще, чем офисная. Они полагают, что выучившись и получив должность в офисе, вчерашние рабочие с фабрики осуществят свою мечту найти легкую и необременительную должность. Однако имея 40-летний стаж работы в офисе, я бы назвал ее самой изнурительной из всего, чем я когда-либо занимался.

В юности мне доводилось работать на скотном дворе и на полях, принадлежащих одной большой ферме, где, помимо основных обязанностей, я выполнял и различные строительные работы. Я подолгу трудился и в стужу, и в зной: умирал громадных быков и пас свиней, следил, чтобы они не разбредались по сторонам; управлял уборочными машинами и другой техникой. Мне приходилось работать в клубах пыли и при таком сильном шуме, что я ощущал себя находящимся в эпицентре песчаной бури. До достижения совершеннолетия я успел побывать маляром, каменщиком, дворником, строителем. Мне было мало двенадцатичасового рабочего дня, и я работал по шестнадцать-восемнадцать часов в сутки. Однако вечером я чувствовал себя только физически усталым и никогда - изнуренным. Я работал на свежем воздухе, среди таких же работяг, как и я, и каждый раз с нетерпением ждал начала нового рабочего дня - физический труд доставлял мне удовольствие, кроме того он полезен, развивает мышцы и успокаивает нервы.

Потом я поступил в колледж, где все преподаватели внушали нам, студентам, одну и ту же мысль: «Набирайтесь ума, и вам не придется делать грязную работу». Каждый из нас мечтал, что в один прекрасный день он наденет костюм, возьмет в руки портфель и займет место за рабочим столом. И вот однажды случилось неожиданное: местной средней школе потребовался учитель английского языка и риторики. Мое образование, помноженное на приобретенный опыт, делало меня очень подходящим кандидатом на эту должность. Помнится, я подумал тогда: «Наконец-то сбудется моя мечта! Меня ждет спокойная интеллектуальная работа в комнате за столом!» И я решился. От меня требовалось присутствие на рабочем месте с 8.30 утра до 15.30 дня, кроме того мне полагался один обеденный перерыв. Более легкую работу было трудно себе представить!

Прошло две недели. Однажды вечером я лежал на диване и чувствовал себя настолько обессиленным, что даже не мог подняться к ужину. Жена заподозрила у меня гепатит. С началом моей офисной карьеры состояние разбитости, вымотанности и упадка сил по вечерам стало для меня привычным. Без сомнения, это была самая тяжелая работа из всего, с чем мне приходилось сталкиваться. Я испытывал колоссальную умственную и эмоциональную нагрузку. Такой вид деятельности требовал своих, особых жертв. В офисе мы имели возможность работать без неустанного контроля сурового надсмотрщика, поэтому для каждого из нас была особенно важна строгая самодисциплина. Постоянно пребывая в обществе коллег, мы были вынуждены тщательно следить за своими словами и действиями, чтобы ненароком не «выпустить пар» на сослуживца или не обидеть кого-

либо фамильярностью. Мы трудились в закрытом помещении и, как правило, видели солнце только по дороге в офис и обратно. Каждый из нас был стильно одет, в свободное время занимался спортом, а будучи на рабочем месте терпеливо справлялся с новыми и новыми интеллектуальными задачами.

Недавно я наблюдал, как протекает рабочий день генерального директора компании, где я сейчас работаю (компания занимается организацией уборки помещений). Телефон в его кабинете постоянно сообщал плохие новости, вынуждавшие принимать жесткие решения. У дверей кабинета выстраивалась очередь из посетителей - продавцов, аудиторов, бухгалтеров. Приходили тонны почты, требующей срочной обработки: бизнес не терпит промедлений. Необходимо было отвечать на претензии адвокатов, грозящих судебными разбирательствами, а затем присутствовать на конференции. Работа казалась бесконечной, она отнимала у бедняги все время и силы. Неделю же спустя я услышал слова его восемнадцатилетней дочери, описывающей работу своего отца: «О, он целый день сидит в большом офисе на мягком кресле и отвечает на телефонные звонки».

Авторы этой книги хотят показать сегодняшним и будущим офисным работникам, что их труд - отнюдь не пустая трата драгоценного времени в жизни. Ведение переговоров и координация потока работы в офисе, где бы тот ни находился, — в маленьком городке или деловом центре мегаполиса, - напоминают действия дрессировщика в клетке с тиграми. А укрощение тигров - достойное занятие. И мы можем «укротить» нашу работу! Как? Сделав ее проще. В этом

и состоит главная задача этой книги: предоставить вам возможность сделать свою работу легкой и даже веселой.

Здесь вы не найдете невнятных советов, которыми изобилуют другие издания по похожей тематике. Все идеи и рекомендации, содержащиеся в нашей книге, взяты из реальной жизни. Они были получены от людей, проводящих свое рабочее время в кабинетах, за баррикадами из письменного стола, телефона и клавиатуры.

Вы можете не согласиться с тем, что все предложенные нами советы полезны. Но мы уверены в том, что вы откроете для себя по крайней мере полдюжины новых идей, которые помогут сделать ваше пребывание в офисе более легким и приятным!

Дон Аслетт

# Приведите свои дела в порядок

*В этой главе...*

- 
- *Почему необходимо избавляться от накопившихся дел*
  - *Расправляйтесь с делами по мере их поступления*
  - *Избавьтесь от накопившихся дел*
  - *Уничтожение «вредных насекомых»*
  - *Вычеркните из рабочего графика личные проблемы*
  - *Лучшее слово из шести букв – «РАБОТА»!*
- 

**В** старой школе деревни Сахарная долина было только две классные комнаты, в них размещались восемь классов. В большой аудитории, помимо моей группы, занимались еще три. Вдоль стен в ней висели грифельные доски. Помимо записей, предназначенных для занятий, - схем, рисунков, выдержек из лекций учителей — на них помещались объявления, вывешивалось расписание. Также к доскам были прикреплены телевизоры и электронное табло.

К концу недели на досках накапливалось огромное количество информации: грамматические правила и новые слова для заучивания, математические формулы и задачи, домашние задания. Каждый боялся случайно стереть что-нибудь важное, постепенно свободного места на доске оставалось все меньше, и к пятнице писать было почти негде. Грифельная доска становилась уродливой, надписи громоздились на ней в беспорядке, образуя хаотичную путаницу, в которой можно было различить по меньшей мере двадцать пометок «не стирать».

Должно быть, во мне заложен «ген чистоты», но как бы то ни было, я с нетерпением ждал наступления пятницы. В четыре часа мисс Рикетс подавала нам сигнал, и мы начинали *стирать все*! Летела пыль от мела, обнажая блестящую поверхность чистой доски - пространство для будущего! Приходить в понедельник утром к чистой доске было намного приятнее, чем в среду или четверг, а особенно в пятницу, когда доска, казалось, вот-вот прогнется под тяжестью бесчисленных домашних заданий и правил.

Помню, какое тяжелое чувство я испытывал по дороге в школу, если не было «пятничных праздников»: студенты и учителя были вынуждены писать на крошечных уголках переполненной записями доски, с трудом находя их на сплошь исчерченной мелом поверхности. Как же часто мы сталкиваемся с похожей ситуацией в офисе! У многих из нас нет «пятничных праздников», и наши обязанности и невыполненные дела остаются «висеть» над нами, не оставляя пространства для новых свершений.

# Почему необходимо избавляться от накопившихся дел

«Чистая грифельная доска» облегчает работу по двум причинам:

- **Физическая:** это означает, что у нас появляется свободное пространство для личных дел (не говоря уже о служебных)!
- **Психологическая:** только подумайте, какой положительный эмоциональный заряд несет в себе идея свободного пространства: ведь оно означает простор для активных действий и творчества в отсутствие суеты и спешки.

\* \* \*

Дела, отложенные «на потом», постепенно множатся и забываются. Хуже всего, когда старые дела так загружают наш рабочий график, что по причине нехватки времени мы не можем приступить к новым и более интересным заданиям. У нас не остается свободного места ни на письменном столе, ни в голове. Получается, что мы откладываем на более поздний срок наиболее простые и незначительные дела, полагая, что они не столь важны сейчас, и мы сможем сделать их в любое время. Вот список тех дел, завершить которые не составит труда, если действительно захотеть с ними расправиться:

- Письма, на которые нужно ответить
- Телефонные звонки, которые надо сделать
- Бланки, которые необходимо заполнить

- Рекомендации, которые нужно просмотреть
- Счета, которые следует оплатить
- Распоряжения, которые надо выполнить
- Бумаги, с которыми необходимо ознакомиться
- Документы, которые следует утвердить

Эта книга не ответит на все «почему», «когда», «где», «что» и «как», но вы можете привести в порядок ваши дела и без всякой книги. Просто возьмите за привычку выполнение следующего правила: расчищайте свою «грифельную доску» вечером каждой пятницы или в субботу утром. Будет еще лучше, если вы привыкнете делать это ежедневно, - тогда вам будет легче планировать следующий день, делать новую работу, а не доделывать старую.

Поймите меня правильно. У всех нас есть проекты, задания и обязанности, которые переходят из одного дня в другой, из одной недели в другую. Все эти «переходящие» дела можно «стереть», - прямо сейчас, с легкостью и без особых хлопот. Поэтому давайте освободим себя от них и войдем в новую рабочую неделю с «чистой доской», которая так и ждет, чтобы ее заполнили интересной работой!

**СОСТАВЬТЕ КОНТРОЛЬНЫЙ СПИСОК ДЕЛ,  
КОТОРЫЕ ДОЛЖНЫ БЫТЬ ВЫПОЛНЕНЫ  
К КОНЦУ НЕДЕЛИ:**

- Сведите все пометки, записанные в разных местах, в один главный список.
- Сделайте максимальное количество телефонных звонков, даже если часть звонков придется делать из дома.

- Избавьтесь от мусора, например от ненужных ксерокопий и использованных бумаг.
- Составьте план работы на следующую неделю, взяв за точку отсчета понедельник.
- Обработайте всю почту.
- При необходимости посвятите в ваши планы коллег.
- Уточните всю неполную информацию (инструкции, задания и пр.).
- Составьте список заданий, которые необходимо выполнить на предстоящей неделе.
- Очистите «грифельную доску» от накопившейся за неделю злобы, обид и другого душевного «хлама».

## **Расправляйтесь с делами по мере их поступления**

**Г** Батарейка, питающая работу в офисе, сохраняет заряд до тех пор, пока в рабочем процессе не появляются «тормозящие» элементы: различные неприятные нам дела, выполнение которых мы постоянно откладываем «на потом»:

- Заполнение счетов расходов
- Набор текстов на компьютере
- Проведение собраний, на которых оглашается оценка работы персонала и которые, возможно, вызовут негативные эмоции
- Сообщение начальнику о том, что в данный момент отдел не может провести корпоративную вечеринку

- Необходимость похвалить обед с коллегами, который на самом деле был скучным и невыносимым
- Прохождение ежегодного медосмотра, положенного работникам компании
- Погружение в ворох старых документов

Мы знаем, что эти дела необходимо выполнить, но каждый раз оттягиваем наступление того момента, когда наконец-то возьмемся за них. Нас неделями, а иногда и месяцами мучают угрызения совести, однако продвижение в выполнении этих дел продолжает быть равным нулю. В итоге мы теряем драгоценное время, размышляя над ними, попутно увеличивая в уме их масштаб в несколько раз и перемещая из старого списка дел в новый. Мы готовы взяться за любую другую работу, лишь бы не касаться той, которую мы постоянно откладываем, словно ожидаем, что придет сказочный рыцарь и вмиг избавит нас от нее.

Промедления в делах подобны игнорированию зубной боли: последствия нашего безалаберного поведения будут чем дальше, тем хуже. Возможно, приступив к работе прямо сейчас, мы смогли бы расправиться со всем списком дел, потратив на это половину рабочего дня. Но чем дольше мы медлим, тем больше трудностей возникает в связи с невыполненными делами, и тем больше времени они отнимут у нас в будущем. Очень скоро те четыре часа, необходимые для их выполнения, превратятся в восемь, а потом и в шестнадцать часов звонков, просьб и оправданий, в тонны замечаний, заданий и суеты.

Итак, давайте расправляться с делами по мере их поступления. Не позволяйте страху, который

они внушают, завладеть вами, иначе в дальнейшем он только усугубит ситуацию и «начислит проценты», которые придется потом оплачивать. Для того чтобы сделать работу, которую мы обычно откладываем, требуется, как правило, пять или десять минут. От вас требуется только приступить к ней!

## Избавьтесь от долгов

Мы постоянно что-то не успеваем, у нас накапливаются долги в виде невыполненных дел, при том что поток новой работы не останавливается. С чего же начать? Во-первых, не забывайте о том, что человек сам приводит наши дела в запущенное состояние, а это означает, что только он может найти способ поправить положение.

Войти в «перегруженный» невыполненными делами офис - словно окунуться в прорубь с ледяной водой. Мы знаем, что непременно испытаем шок, но чем дольше мы оттягиваем погружение, то и дело «пробуя воду» кончиками пальцев, тем труднее будет прыгнуть в прорубь. Но однажды мы все же будем вынуждены сделать это, и прыжок окажется не таким уж страшным.

\* \* \*

На самом деле долги растут больше в уме, чем увеличиваются фактически. Мы впадаем в отчаяние именно в тот момент, когда, приступив к их ликвидации, наталкиваемся на какое-нибудь препятствие и видим перед собой разрастающийся

ком. Давайте разобьем этот ком, вместо того чтобы поддаваться отчаянию. Тогда мы увидим, как он начнет уменьшаться прямо на глазах.

---

Попробуйте воспользоваться следующим планом борьбы с долгами:

1. Оцените реальное состояние ваших дел. Для начала соберите в одну стопку все бумаги и хорошенько на них посмотрите. По меньшей мере половина этой кипы — устаревший, ненужный хлам. Избавьтесь от него и создайте новый ком, с тем чтобы разбить его сейчас же. Во вторую стопку поместите письма, которые не требуют немедленного ответа, отчеты, которые вы можете позволить себе изучить на досуге, интересные рекламные проспекты, заманчивые предложения и любопытные журналы. С этим комом вы сможете расправиться позже, когда будет время.

«Разбив» таким образом первоначальный ком, вы получите представление о реальном состоянии ваших дел и решите, какую работу следует сделать немедленно, а какую можно выполнить позже. Кроме того в процессе выполнения простых задач вы можете обдумывать решение более трудных. Если же на этом этапе какой-либо пункт вызовет у вас головную боль, будет не лишним задуматься о привлечении помощи и временно переместить этот «крепкий орешек» в менее срочную группу заданий до тех пор, пока у вас не появится возможность эту помощь получить.

Уделите час времени заваленному бумагами письменному столу, уменьшив таким образом толщину папок с документами и размер долгов до такой степени, чтобы их вес стал посильным. Если

вы обнаружите какое-либо необременительное задание, которое сможете выполнить быстро, сделайте его в первую очередь. На вашем письменном столе наверняка найдется такое дело, завершив которое, вы существенно облегчите общую тяжесть накопившейся груды.

2. Когда вы приступите к наведению порядка в делах, то наверняка заметите, как к вашему столу и почтовому ящику подкрадывается новый «мусор». Тотчас же определяйте его место среди других ваших дел, с тем чтобы взяться за него сразу же после ликвидации долгов. Если с ними не удастся расправиться быстро, то по крайней мере можно сделать эту груду существенно меньше, в противном случае это может обернуться для вас трехчасовым марафоном.

3. И в заключение: может получиться так, что вы не успеете расправиться со всеми долгами к намеченному сроку. Нет ничего страшного в том, чтобы взять часть из них с собой в командировку, на обед или в отпуск. Вы удивитесь, как быстро исчезнет кипа накопившихся дел! Можно постепенно выполнять работу во время путешествия, в ожидании своей очереди или во время телевизионной рекламы.

Уничтожение «насекомых» действительно облегчает работу! Мы не имеем в виду муравьев и тараканов. Речь идет о тех раздражающих обстоятельствах, с которыми нам приходится сталкиваться в офисе, ведь мало кто из нас может похвастаться стальными нервами. Раздражение могут вызывать:

- Температура (в кабинете слишком жарко или слишком холодно)
- Теснота офисного помещения
- Отсутствие места, в которое можно поместить бумаги, с которыми мы не работаем в настоящий момент
- Некачественная уборка офиса
- Плохие условия для парковки
- Коллега громко жует жвачку
- Постоянное дребезжание радио
- Медленные лифты

\* \* \*

Ужасно неприятно, что эти и подобные им раздражители могут отвлечь (и отвлекают) нас от работы; мы гневно топаем ногами и кипятимся вместо того, чтобы сосредоточиться на текущих делах. Несомненно, некоторые обстоятельства действительно *являются* «вредными насекомыми». Мы ненавидим их всю свою жизнь, мы не можем не замечать их, нам не удастся выработать на них иммунитет. Когда что-то по-настоящему нас раздражает (особенно звук лопающихся пузырей от жевательной резинки!), работа становится невыносимой, в результате чего наша производительность резко падает. Проще говоря, работа больше не кажется нам легкой.

\* \* \*

Попытки жаловаться коллегам и выражать свое недовольство ни к чему не приводят. В ответ мы слышим: «Это беспокоит только Вас», «В обязанности сотрудников входит уборка рабочего места» или «Большинству из нас нравится шансон». Взгляните на предложенный ниже список и выбе-

рете один или несколько вариантов действий, которые помогут вам успешно уничтожить «вредных насекомых»:

1. Если что-то в поведении коллеги раздражает вас, сообщите ему об этом. Многие люди даже не подозревают о том, что некоторые их привычки вызывают у кого-то негативные эмоции. Узнав об этом, они скорее всего пойдут вам навстречу.
2. Попросите шефа предоставить вам другое рабочее место, более уединенное, пусть даже и менее симпатичное, где вы сможете работать спокойно.
3. Обзаведитесь затычками для ушей или наушниками.
4. Обсудите проблему с шефом, пусть он сам поговорит со злодеем, мешающим вам работать.
5. Придумайте оригинальный план, как можно примириться с теми факторами, которые нельзя изменить, — такими, как медленный лифт (например, решитесь ходить пешком).
6. Увольтесь с работы! Иные «насекомые» того стоят. Условия работы, заработная плата, распространенная форма общения в некоторых компаниях невыносимы для любого нормального человека.

*Не пытайтесь сражаться  
с «вредными насекомыми»,  
просто уничтожьте их!*

## Вычеркните из рабочего графика личные проблемы

Конечно же, работа не отменяет личных проблем. Они всегда и везде пребывают с нами, и чем серьезнее проблемы, тем больше шансов, что они отрицательно повлияют на нашу рабочую деятельность. Что же касается мелких неприятностей, то мы можем и должны приложить все сознательные усилия для того, чтобы выкинуть их из головы, только переступив порог офиса. Это принесет значительное облегчение и как минимум восемь часов свободы от грустных размышлений и беспокойств.

\* \* \*

Наши личные проблемы распространяются как инфекция: мы можем заразить ими половину штата сотрудников. Поэтому перед тем, как сесть за компьютер, мы должны освободить свои мысли от мелких забот.

\* \* \*

Что касается более серьезных проблем, от которых отвлечься гораздо сложнее, нам следует оценить, насколько сильно они отвлекают наше внимание от работы и как при необходимости можно будет компенсировать потраченное на них время. В конце концов нам платят за работу, сделанную от чистого сердца, а не от сердца, измученного болью и страданиями. Именно поэтому время, потраченное на обдумывание личных проблем, должно

быть наверстано: возможно, нам придется какое-то время приходить на работу раньше, задерживаться в офисе допоздна, посвятить работе одну или две субботы. Мы все заслуживаем сострадания, когда в нашей жизни случаются трагические события, но, постоянно нося с собой тяжелые мысли, мы рискуем навлечь на себя новую беду.

### **«БОЛЬШОЙ СЕКРЕТ»**

В работе нам постоянно приходится сталкиваться с личными, или секретными, документами. Руководство присылает эти персональные «тайные» задания в больших коричневых конвертах, на которых стоит возбуждающий любопытство штамп «..., лично в руки». Я привык хранить такие документы в ящике с надписью: «Данная информация принадлежит только мне. В случае моей смерти немедленно уничтожьте все содержимое этого ящика».

Ящик содержал документы с информацией о моих должностных обязательствах, конфиденциальные сведения о людях, с которыми я имел дело по работе, и о тех, кто нарушил договор и не заплатил по счетам. Однажды я сказал себе: «Не факт, что среди моих ближайших коллег по бизнесу и членов моей семьи не найдется такого человека, который не нарушит моей просьбы и не прочтет бумаги из этого ящика, перед тем, как их выбросить. Их прочитают до того, как огласят мое завещание и назовут сумму моей страховки».

Я решил, что не стоит рисковать своей репутацией и репутацией окружающих. Однаж-

ды я просто избавился от содержимого этого ящика и почувствовал себя замечательно. После ликвидации «тайного хранилища» мне стало намного легче.

Я понимал, что большинству моих сослуживцев вряд ли приходило в голову хранить в офисе такие бумаги. Однако людей, которые *никогда* не хранили бы ничего подобного, - единицы. Что же нам следует делать с «секретными» документами? Если среди них есть такие, которые действительно могут пригодиться для работы, сохраните их, а остальные уничтожьте. Очистите «тайное хранилище», забыв и простив все обиды.

## Лучшее слово из шести букв - «РАБОТА»!

Важный пункт на пути к порядку на рабочем месте - правильное отношение к повседневным делам. Часто мы воспринимаем их как неприятную рутину. Работа, которую приходится доделывать дома, домашние обязанности, работа в саду и в офисе, работа с бумагами и книгами, работу которую мы не успели сделать раньше и вынуждены в спешке доделывать сейчас, - все это ассоциируется у нас с монотонностью, скукой и мучениями. Родители вынуждены ходить на работу, дети вынуждены ходить в школу, а по субботам все мы вынуждены заниматься домашними делами. Довольно унылый взгляд на вещи, не так ли? Мы забыли о тех тяжелых временах, когда люди умо-

ляли, чтобы их взяли на работу, сражались за вакансии. Слово «работа» ассоциируется у нас с тяжелой повинностью, мы воспринимаем ее как принудительно возложенную обязанность и можем потратить часы, месяцы и годы, мечтая от нее избавиться. Мы просим, кланчим, требуем, растягиваем наши отпуска и больничные, несмотря на солидный оклад, всевозможные привилегии, сверхурочные выходные и денежные пособия.

\* \* \*

Может быть, нам стоит спросить себя, зачем мы работаем? Для того чтобы заработать себе на жизнь? Чтобы иметь достаточно денег и купить то, что хочется или нужно? Чтобы обеспечить себе достойную старость? Как ни удивительно, самые счастливые и самые успешные люди, которых я знаю, многие из которых могут позволить себе не работать вообще, трудятся с максимальной отдачей по десять или двенадцать часов в сутки. Они находят это *забавным*. Им безразличны все существующие предрассудки, они избегают лишних нагрузок и делают все, чтобы их работа стала проще. Этим людям сопутствует успех, который они очень ценят.

\* \* \*

Когда я работал над одной из моих последних книг («Как сделать, чтобы в сутках было 48 часов»), в магазинах появилась книга под заголовком «Сократите Ваш рабочий день до четырех часов». Мои знакомые говорили мне: «Дон, люди не хотят работать сорок восемь часов в сутки, они хотят работать как можно меньше». Но это проти-

воречит тому, что я слышал от людей, которые буквально молились о том, чтобы у них было «больше времени». Больше времени для чего? Чтобы больше сделать. Сделать больше чего? Больше работы, которая составляет около 90% нашей активной деятельности, включая ремонт одежды, работу в офисе и в саду, а также творчество.

\* \* \*

Спустя годы наблюдений я понял, что поскольку чаще всего работа хорошо вознаграждается, она не может сама по себе являться причиной недовольства и внушать страх. Слово «работа», это великое слово из шести букв, пятнают связанные с ним проблемы: отчеты, ожидания, неполадки телефонной связи и технического оснащения, налоги, неудобный график, конкуренция, политика компании, курение на рабочем месте, шум и т.д. Большинство людей полюбят свою работу, если им удастся избавиться от этого «мусора» и просто делать свое дело. Цель этой книги - предложить на выбор несколько фильтров, сквозь которые можно пропустить рутинную работу и увидеть, какой увлекательной и легкой она может быть. Мы уклоняемся не от работы, но от «мусора» и ненужных усилий, которые портят удовольствие от ее выполнения. Работа, очищенная от «хлама», замечательна, поэтому давайте исключим из нее все неприятности.

# Подчините себе время

## *В этой главе...*

- 
- Привычка смотреть на часы
  - Сведите к минимуму перерывы в работе
  - Бесчисленные деловые контакты
  - Опять не укладываюсь в сроки...»
  - О том, как важно присутствовать на рабочем месте
  - Составляем план работы
  - Расставляем все по порядку
  - Принцип нескольких тропинок
  - Приводим в порядок сумятицу дел
- 

«**Р**аботать было бы проще, будь у меня больше времени». «Это дело обрушилось на меня так невовремя». «Было бы в сутках побольше часов...» «Караул, близится срок завершения проекта!»

Мы все обладаем личным временем, но время к нам безразлично, и мы не в силах изменить его течение. Мы не можем ни растянуть его, ни ускорить, но только использовать. Человек способен влиять на обстоятельства, но не на время.

— —  
Не так давно я проводил в одной школе семинар, посвященный проблеме повышения успеваемости. Участникам было предложено выполнить разминочное упражнение: требовалось начертить круг и разделить его на сегменты, показав таким образом распределение времени в течение дня. Затем каждый участник семинара рассказывал, что у него получилось в результате.

У всех до единого результат вышел одинаковым: перегрузка! Ни в одном круге не осталось ни одного свободного сегмента. Все школьники были разочарованы, что в их графике не было свободного времени, которое можно было бы посвятить себе, какому-либо интересному проекту или общественной работе. Большинство из них жили ожиданием того дня, когда они закончат очередное текущее дело и смогут втиснуть в свои круги действительно важное занятие.

Но мы-то знаем, что это заблуждение: в будущем свободного времени не прибавится. Как ни странно, степень нашей занятости растет пропорционально опыту и квалификации. Чем больше мы можем сделать, тем за большее количество дел и за более грандиозные проекты мы беремся, и тем больше добавляется попутной работы (считайте, что это комплимент!).

\* \* \*

— —  
И так, какие у нас имеются варианты? Накапливать дела (стрессовая и неприятная процедура) или изменять обстоятельства вокруг нас, разделив пирог на части заново? Желание жить по единой установленному графику — ошибочный путь выполнения домашних или служебных дел. Мы не должны всегда мириться с теми обстоятельствами, ко-

торые на данный момент являются частью нашей жизни, не обязаны тратить на них время и пребывать в плохом настроении.

Рутина ворует у нас больше времени, чем что-либо еще. Мы должны постоянно критически пересматривать наши планы, цели и проекты, чтобы заменить непродуктивные куски «пирога» действительно значимыми для нас порциями.

## Привычка смотреть на часы

Если мы постоянно смотрим на часы - это плохой знак. Он свидетельствует о том, что наши мысли сосредоточены не на работе, а на желании поскорее ее закончить. К тому же постоянные беглые взгляды вверх, в сторону часов, не впечатляют наших сослуживцев.

\* \* \*

Два человека помогли мне избавиться от привычки смотреть на часы: первой была учительница, преподававшая у нас в школе, когда я учился в седьмом классе. Однажды она заметила, что я с большим интересом смотрю на часы, висевшие над портретом Джорджа Вашингтона, и протянула мне листок с контрольными вопросами, сказав при этом: «Время еще есть, пишите...»

Второй человек — мой друг, который как-то сказал мне, что часы предназначены для состязания в скорости, а не для того, чтобы узнавать, который час. Таким образом, я открыл для себя новое развлечение - слушать тикание часов и вычислять, как много я могу сделать до того, как истечет время.

Один из способов избавиться от привычки задаваться вопросом «Который час?» - научиться все делать *заранее*. Тогда вам не придется считать, сколько минут осталось у вас в запасе, и с тревогой следить, как утекают секунды.

### **ВОЗМЕСТИТЕ УПУЩЕННОЕ ВРЕМЯ**

По различным данным, собранным в США, была выведена статистика, показывающая, какая часть времени тратится нами на ежедневные ритуалы. Вдумайтесь в эти цифры:

- Пять лет на уборку
- Четыре года на путешествия
- Семь лет на водные процедуры
- Тринадцать лет на просмотр телевизора
- Год на поиск нужной вещи среди разбросанных в беспорядке других вещей и предметов

Мы можем без труда сократить время, затрачиваемое на уборку, до четырех лет, на личную гигиену - до трех лет, на телевизор — до шести лет, и нам станет от этого только лучше. Год, который тратится на поиск нужной вещи мы можем полностью исключить. Таким образом, у нас появится четырнадцать лет, за которые мы можем переделать много новых, более интересных и полезных занятий.

Привычку смотреть на часы также можно истолковать как желание ускорить бег времени, отпущенного нам в жизни. Наверное, лучший способ

борьбы с ней — это переключиться на наиболее интересную нам деятельность. Когда мы действительно заинтересованы в том, чем занимаемся, мы смотрим на часы исключительно чтобы убедиться, что осталось еще время для работы.

## Сведите к минимуму перерывы в работе

**В** офисе каждому из нас отведено строго определенное место, поэтому все знают, где нас найти. И действительно, любой сотрудник может в любой удобный для него момент прийти или позвонить, чтобы поболтать на пустяковые темы. Если не установить эффективную дисциплину, офис может превратиться из рабочего места в клуб развлечений. Перерывы в работе и различные поблажки отвлекают наше внимание от действительно значимых дел. Вместо того, чтобы расправляться с большими порциями работы, мы подбираем крошки с рабочего стола. Опыт показывает: чтобы углубиться в суть дела, требуется потратить около двадцати минут, поэтому частые перерывы в работе чреваты потерей значительной части рабочего времени.

Что же делать?

1. Закройте дверь, попросите оставлять для вас записки и повесьте табличку с надписью «Не беспокоить».
2. Используйте семь часов дня в офисе, концентрируясь на текущей работе. Отведите часть времени на встречи, обед, обмен новостями и другие разговоры, только расправляйтесь со

всем этим быстро. Конечно же, всегда возникают неожиданности и непредвиденные ситуации, отвлекающие от работы, но на самом деле их гораздо меньше, чем мы можем себе представить.

3. Даже если офис официально открывается в 9.00, задержите открытие *Вашего* офиса: оттяните наступление времени входящих звонков и посетителей, скажем, до 10.00. В этот свободный час спокойно обдумайте работу в целом: составьте план, просмотрите важные дела и отчеты, сделайте срочные звонки.
4. Учредите второй «тихий час». Я, например, работаю дома рано утром, по четыре или пять часов, завершая работу, требующую спокойной обстановки.

\* \* \*

Фраза «Это займет всего лишь минуту» означает, что у вас отнимут как минимум минут пятнадцать. Предоставить одну минуту времени - означает наказать себя на другие четырнадцать.

\* \* \*

Для того чтобы выкроить немного спокойного рабочего времени без перерывов на «непредвиденные обстоятельства» и в то же время не работать больше сорока часов в неделю, сделайте следующее: если это возможно, выделите на неделе один или два дня, для которых установите такой необычный график: в эти дни приходите на работу очень рано и уходите с работы рано, или приходите поздно и уходите поздно.

\* \* \*

Старайтесь избегать сюрпризов. Сюрпризы уместны на вечеринках, но не на рабочем месте. Непредвиденные обстоятельства означают, что к ним не подготовились должным образом. Они обязательно когда-нибудь случаются, но стоят нам больше, чем запланированные.

\* \* \*

Внеплановые перерывы в работе неизбежны. Поэтому старайтесь предвидеть их и не раздражаться, когда они возникают. Напротив, можно воспользоваться моментом и расслабиться, попытаться насладиться сменой темпа деятельности.

\* \* \*

Если перерывы случаются слишком часто, попробуйте выяснить их причину: возможно, вы назначаете слишком много встреч или плохо планируете свой рабочий день. В любом случае попробуйте извлечь из этих перерывов максимальную пользу.

\* \* \*

Сократите количество приемов пищи. Ничто так не отвлекает наше внимание и не отрывает от работы, как вид домашнего шоколадного печенья с орехами или аппетитной пиццы. По меньшей мере 85% людей, даже будучи сытыми, все равно стекаются на обильные пиршества, разбрасывая повсюду крошки и оставляя после себя мусор. А затем нами овладевает лень, мы становимся медлительными и пребываем в таком состоянии несколько часов.

## Бесчисленные деловые контакты

Стоит ли нам подпрыгивать всякий раз, когда кто-то кричит: «Лягушка!»? На работе, среди сотен дел и внеплановых встреч, ежедневные заботы порой превращаются в хаотичную бессмыслицу. Нам поступают звонки и письма от многочисленных продавцов, мы получаем приглашения на какие-то невообразимые мероприятия, - просьбы и требования поступают пачками. Что из всей этой груды стоит включать в наш график? Какие телефонные звонки и предложения действительно заслуживают нашего внимания?

Принятие подобных решений требует от нас определенной жесткости. Правила хорошего тона и профессионализм диктуют нам, чтобы в ответ на искренние заботливые предложения и просьбы мы отвечали со всей признательностью и выражали благодарность. Но мне, к примеру, ежедневно поступают десятки звонков от торговых агентов с «выгодными предложениями». Я вновь и вновь повторяю, что их предложение мне не интересно, и если звонки от них продолжают поступать, я игнорирую их с чистой совестью.

\* \* \*

Успешный бизнес несовместим с потоком сомнительных просьб, и их необходимо отклонять, дав понять настойчивому собеседнику, что вновь обращаться с ними не стоит. К примеру, в издательском деле можно сделать это одной лаконичной фразой: «Мы принимаем только те рукописи, на которые был заказ» (аналогично в шоу-бизнесе - «только через личных агентов»).

Часто один-единственный вежливый ответ или поощрение с нашей стороны оборачиваются бесконечной вереницей контактов и переговоров, идущих вразрез с нашими профессиональными планами и потому совершенно бесперспективных. Нам следует разработать благоразумную и эффективную стратегию ответов и придерживаться ее, иначе мы рискуем быть захороненными заживо под ворохом сомнительных предложений и просьб.

### «КОГДА?»

Пока мы ждем телефонного звонка, или прихода курьера, или еще чьего-нибудь визита, время проходит без всякой пользы. И это не самый последний повод для тревоги.

Слишком часто, не думая о последствиях, мы назначаем встречу или разговор на утро, вечер, или «на потом». Когда наступит это «потом»? На следующей неделе? Вечер длится минимум пять часов, в результате ожидание может убить половину рабочего дня. Ожидание кого-то или чего-то мешает другим делам до тех пор, пока не случится ожидаемое.

Что же нам делать? Задавая вопрос «когда?», надо получить на него как можно более точный и конкретный ответ. Чем точнее будет этот ответ, тем большими шансами на победу будем мы обладать.

## «Опять не укладываюсь в сроки...»

Даже незначительные задержки в выполнении задания могут отразиться на работе сотен людей и обойтись в тысячи долларов. Рабочий процесс в офисе ведется строго в соответствии с установленным планом. Любые помехи: кто-то не пришел, не доставили вовремя бандероль, опоздали с проверкой, отложили вылет рейса, - вынуждают весь коллектив немедленно подстраиваться под изменившиеся обстоятельства. Результатом могут явиться два десятка «лишних» звонков, заминок в работе и дополнительных заданий, необходимость переделать часть работы заново, пересмотр планов и отмена намеченных ранее мероприятий.

\* \* \*

Мы часто шутим на тему опозданий, извиняемся за них и ищем оправдания, но как бы то ни было, мы всегда несем ответственность за невыполнение работы в срок. Чтобы усложнить себе работу или порадовать конкурента, нет более простого способа, чем постоянно «не укладываться в сроки». Задержки в исполнении работы непременно отразятся на вашем положении в офисе не лучшим образом.

\* \* \*

ТТ  
Что является главной причиной того, что мы не успеваем завершить работу вовремя? Все очень просто: мы *начинаем* ее делать слишком поздно! Подумайте об этом.

Опоздание - нечестный поступок: во-первых, это кража времени и денег, кроме этого оно отнюдь не способствует хорошему настроению.

## О том, как важно присутствовать на рабочем месте

Многие из тех, кто находит работу сложной, усложняют ее еще больше нерегулярным присутствием на рабочем месте. В этом случае мы не всегда можем начать решать проблемы сразу же, как только они поступили, поэтому даже незначительные проблемы могут немало усложниться.

### **К ЧЕМУ ПРИВОДИТ ОТСУТСТВИЕ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ**

Нам свойственно недооценивать те негативные последствия, к которым приводит наше отсутствие на рабочем месте, например, в тех случаях, когда мы поздно встаем с постели или вынуждены в рабочее время заниматься личными проблемами. Я знаком с высоким начальником одной компании, который постоянно говорит мне, что он никогда не берет себе отгулы или отпуск, несмотря на положенные ему три недели каникул в год. Но я замечаю, что он время от времени тратит по меньшей мере половину дня на личные дела. Это всего лишь каких-то три или четыре дня в месяц, но к концу года дни накапливаются,

и в конечном итоге составляют сорок два дня, или шесть недель в году! Можно научиться учитывать такие «отсутствия», а деловые люди могут их подсчитать.

Маленькие ручейки образуют бурные реки, а незначительные моменты отсутствия могут вылиться в океан упущенного времени.

**В**оздержитесь от разговоров. Мы все говорим примерно на 300% больше, чем слушаем, и рабочий кабинет кажется нам прекрасным местом, где можно всласть «почесать языком». Имейте в виду, что это невинное занятие обычно называется «пустой болтовней». Мы делаем это около фонтана, стоя у копировальной машины, у дверей в офис и во время личных телефонных разговоров. Когда шесть или восемь человек встречаются в холле для обсуждения чьей-либо новой прически, попробуйте представить, во сколько обойдется компании эта прическа. Лучше забудьте про прически и пустую болтовню.

\* \* \*

Пять минут болтовни каждый час - это больше часа потерянного времени в день. Прибавьте к этому двадцать минут, которые вы тратите каждый раз, чтобы снова включиться в работу, и поймете, откуда рождается отчаянный крик «помогите мне справиться с работой!».

\* \* \*

Пустопорожние разговоры убивают больше выручки, чем любые колебания на рынке.

## Составляем план работы

Лучше всего использовать один главный календарь, куда будет заноситься информация обо всех событиях, встречах и делах, включая личные, которые могут иметь отношение к нашей деловой деятельности. Не ведите несколько календарей сразу, иначе вы рискуете упустить из виду какую-либо запись.

Ваш календарь должен быть всегда на виду. Около календаря поместите блокнот, в котором записывайте всю справочную информацию.

Будучи членом общественной организации, не берите на себя слишком много обязательств!

Создается впечатление, что компания как магнитом притягивает к себе всевозможные организации и объединения: профессиональные, общественные, оказывающие разные услуги. Количество этих клубов, курсов и секций очень велико. Конечно же, многие из них действительно заслуживают внимания. И еще более несомненно то, что все они желают пополнить нас в свои ряды. Как же нам быть?

Выбирайте тщательно и не вступайте в несколько организаций сразу. На настойчивые звонки отвечайте, что уже достаточно заняты, иначе однажды утром вы проснетесь и обнаружите, что взяли на себя слишком много, и половина вашего времени, энергии и эмоций расходуется на общественные мероприятия и встречи с членами клуба. Мы все хотим честно исполнять однажды взятые обязательства, в то время как следовать требованиям и удовлетворять заявки десяти клубов или объединений одновременно не так легко.

*Простая мораль:* Возможно, перспектива стать королем чего-либо или мастером на все руки звучит заманчиво, но от этого страдает наша работа.

*Вывод:* Быть свободным, необремененным бесчисленными обязательствами означает успевать жить и работать.

\* \* \*

Если у вас или у вашего начальника есть рабочий план, к которому также обращаются и другие сотрудники, подумайте над тем, чтобы напечатать задания и информацию о встречах на маленьких листочках, которые можно прикалывать на доску объявлений. Это гораздо более удобно и надежно, чем необходимость каждый раз расшифровывать то, что написано неразборчивым почерком. А еще лучше приобретите компьютерную программу, помогающую делать планирование.

\* \* \*

Правило номер один для выполнения заданий начальства: максимально нагрузите утро! Планируйте расправиться с поручениями утром, особенно в ранние часы. На это есть 4 причины:

1. Это заставляет вас планировать день заранее.
2. Начав выполнять задания утром, мы закончим их быстрее.
3. Это освобождает вторую половину рабочего дня.
4. Чем раньше мы начнем, тем раньше победим свою нерешительность и не потеряем время на борьбу с безволием.

Худшие часы для выполнения поручений — время до и после обеда (с одиннадцати до двух часов). В этот промежуток люди чаще опаздывают (например, из-за пробок), уделяют слишком много внимания утолению голода или падают за письменный стол с послеобеденной зевотой.

\* \* \*

При составлении плана разделяйте точно определенные и спорные пункты: например встречи с установленным и не установленным временем. Когда обговариваете время встречи или срок сдачи проекта, будьте уверены в том, что у вас не появится повода его изменить.

## Расставляем все по порядку

Любите свой план работы и не теряйте его! Вы сможете работать легко, если выполните два действия со списком дел:

1. Составите его
2. Будете ему следовать.

\* \* \*

Мы все должны составлять свои списки дел сами, так как только мы знаем, что следует в них включить. Тем не менее позвольте мне дать вам несколько советов:

- Часто план работы составляется в последний момент. Мы стараемся избегать планов на далекое будущее и постоянно оттягиваем составление списка. Обратите внимание, что множество людей, работающих по плану,

составляют его задолго до начала выполнения работы. Уделяя составлению плана месяц, а не несколько минут, мы оставляем себе запас времени, необходимый для уточнения деталей и способа реализации запланированного. Одним словом, это вынуждает время работать на нас.

- Не записывайте ваш план на обратной стороне конверта, визитной карточке, ладони или поверхности рабочего стола. Возьмите листок бумаги или купите специальную компьютерную программу и отныне пользуйтесь только ими для записи *всех* ваших дел. Это облегчит поиск нужной информации в дальнейшем. Храните все сообщения, заметки и прочую информацию в одном месте и периодически вносите необходимые изменения.
- Приучите себя готовиться к телефонным звонкам заранее и составлять краткий список того, что необходимо сказать и выяснить. У каждого из нас имеются списки срочных дел, распоряжений и указаний, а также мест, где в городе можно вкусно поесть, и они служат нам хорошую службу. Так почему бы нам не составить список тем для предстоящей встречи или телефонного разговора? Обычно мы делаем это только в уме и в самый ответственный момент вспоминаем только 3-4 вопроса из тех 6-8, которые планировали задать. Я всегда составляю маленький список перед каждым телефонным звонком, и это избавляет меня от необходимости перезванивать и лишних

трудностей, дорого обходящихся упущений и неизбежных возгласов (сопровождающихся хлопком по лбу) «Ах, забыл!»

Составляйте план для наведения порядка в делах. Это к тому же создает необходимый настрой на выполнение работы. Вы сможете сделать больше, быстрее и лучше, кроме того получите больше удовольствия от работы. Умение трезво оценивать ситуацию и вовремя расставлять приоритеты в значительной степени облегчает работу, тогда как причиной авралов часто является наше промедление с ее началом.

\* \* \*

Если вы сказали себе, что в определенное время закончите работать и уйдете домой, так и сделайте.

\* \* \*

Включите в свои планы вечеринку с другом или супругой. Работа становится легче, когда в доме царит счастье. Однако ваши личные интересы не должны мешать деловым планам.

## Принцип нескольких тропинок

Умение делать несколько дел одновременно - это искусство, которому мы постепенно обучаемся. В начале жизни мы учимся приступать к новой работе после того, как закончили предыдущую. Эта схема действует до тех пор, пока в нашей жизни и работе не наступает этап, когда приходится успевать больше. Объем нашей работы становится с каждым днем все более значительным,

## НЕТ ПУСТОГО МЕСТА

Обращали ли вы когда-нибудь внимание на то, что когда дела в беспорядке, самые незначительные вещи вроде «вытереть пыль на столе» и «выбросить мусор в корзину» отнимают первенство у действительно важных и, может, даже пугающих заданий?

Окиньте свежим взглядом ваш список проектов. Выполнение какого из пунктов может значительно облегчить вашу работу (а может, и вашу жизнь), если выполнить его прямо сейчас? Завершение какого дела благотворно скажется на вашей карьере и жизненных целях, освободит больше времени?

А теперь посмотрите, куда делись проблемы из разряда «выбросить мусор в корзину»?

он требует множества контактов с людьми, мы ставим перед собой все новые и новые цели. В какой-то момент нас перестает удовлетворять последовательный характер действий. Мы вынуждены выполнять несколько дел в одно и то же время.

Шутка про то, что «он не мог идти и жевать жевательную резинку одновременно» уже устарела. Он - *мы* - уже не только можем идти и жевать одновременно, но также и одновременно наводить порядок, находить, думать, упражняться, помогать, управлять, собирать и нести.

\* \* \*

Делать несколько дел параллельно - все равно что бежать по разным тропинкам. Для этого не требуется чуда, волшебства или особых способностей. Мы можем делать одновременно столько дел, сколько захотим, и до тех пор, пока не решим остановиться.

\* \* \*

Мы сможем справиться с любыми трудностями и сохранить положительный настрой, если забудем про старый, свойственный рутинной работе принцип «не браться за несколько дел сразу». Принцип нескольких тропинок не является образцом привычных многим дисциплины и порядка, но большинство матерей уже сделали из него искусство, - вот почему по возвращению на работу они обгоняют многих из нас в скорости выполнения работы по крайней мере в два раза!

\* \* \*

В течение рабочего дня мы неоднократно сталкиваемся с необходимостью подождать. Разумно будет извлекать из вынужденных перерывов пользу. Мы можем выполнить часть рутинной работы, пока говорим по телефону с многословным человеком или ждем, когда нам «перезвонят через секунду, когда загрузится компьютер или распечатается документ. Некоторые идеи для заполнения таких перерывов: найти нужный адрес, выкинуть конверты, наклеить ярлыки на диски, навести порядок в ящиках стола, проверить почту, подшить новые файлы и наклеить на них ярлыки, откорректировать письма, сделать копии, удалить старые файлы с жесткого диска, обновить ваш список проектов.

## **ВЫСТРАИВАЕМ ИЕРАРХИЮ ДЕЛ, КОТОРЫМИ ЗАНИМАЕМСЯ ОДНОВРЕМЕННО**

В офисе мы всегда можем сделать больше дел, чем запланировали, ведь в нашем распоряжении есть семь больших помощников:

- До — до начала рабочего дня.
- После - после того, как все уйдут из офиса.
- Каждый раз - каждый раз, когда в работе неожиданно происходит заминка.
- Пока — пока печатает принтер.
- Во время - во время еды или ожидания звонка.
- Повсюду - повсюду, где посетит вдохновение.
- Потому что - потому что мы можем думать, руководить и жевать жевательную резинку одновременно.

Думайте наперед, старайтесь предвидеть каждый следующий шаг, думайте, как можно приступить к новому заданию, продолжая выполнять старое. Взгляд в будущее также поможет вам лучше подготовиться к предстоящим поручениям.

## **Приводим в порядок сумятицу дел**

Нам следует браться за выполнение работы в ту же минуту, когда она поступает. Пробегайте глазами все документы, отправляйте ненужное в мусорную корзину, а нужное подшивайте в файл или

откладываете в соответствующую стопку. Другими словами, не позволяйте работе накапливаться.

Еще один совет: не откладываете в долгий ящик несложные задания. Выполните их сразу же, иначе в один прекрасный день окажетесь погребенным под грудой невыполненной работы.

\* \* \*

Мы можем порекомендовать нашу работу не только подчиненным, но и нашим коллегам, и даже начальникам. Некоторые поручения имеет смысл отдать внештатным работникам. Многие дела больше под силу людям, обладающим большим влиянием или находящимся на другой ступени социальной лестницы.

\* \* \*

Как мы можем спастись от окружающей нас суматохи: моря работы, количество которой все растет, и непредсказуемых событий, мелькающих перед глазами? Один из вариантов - скрепя сердце, окунуться в ворох накопившихся дел.

Сначала беритесь за срочные поручения и приложите все усилия, чтобы побыстрее их выполнить. Дела, которые могут подождать, занесите в список несрочных дел.

Вы можете дожидаться, когда поступит второе срочное поручение, но это рискованно. Доводить до конца два неотложных дела сразу очень непросто, кроме того, есть вероятность, что пострадает качество работы. Если вы протянете время, то рискуете не завершить работу в срок. В том, что задание останется незавершенным, пролежав в очереди два с половиной месяца, будет только ваша вина.

## НАКАЛИТЕ АТМОСФЕРУ В ОФИСЕ

Если составленный вами список дел невероятно длинен, вы можете, набравшись храбрости, незамедлительно приступить к их постепенному выполнению. Возможно, это под силу не каждому, но зато в нужных ситуациях, такой метод творит чудеса.

Выберите с десятков самых «горячих» проектов, реализация которых может принести компании значительную прибыль и выгоду. Поместите их во главу списка и оставьте на время в стороне дела, не относящиеся к выбранным пунктам. Для них можно завести отдельный список.

Вы должны быть готовы к недовольству со стороны начальства и коллег, если ради завершения выбранных проектов вам придется игнорировать некоторые второстепенные поручения и просьбы, даже если они исходят от руководства. Не исключено, что атмосфера в офисе будет весьма накаленной, и вам поначалу придется нелегко. Постарайтесь сохранять мужество и не раздражаться в ответ на упреки сотрудников в том, что вы не принимаете участие в разработке плана работы компании на следующий год и не срываете старые бумаги с доски объявлений. Когда придет время для подведения итогов (повышения заработной платы и продвижения по службе), они вспомнят о том, что именно вы заработали для компании два миллиона долларов, а вовсе не о необработанном вами документе не первой степени важности.

Завершите поручение, которое повысит доход компании, не обращая внимания на недовольство окружающих: эти люди хотят, чтобы вы брались за пятидолларовые и десятидолларовые проекты, а не за действительно серьезные дела.

II  
Не все проекты и задания, с которыми вам приходится сталкиваться, хорошо продуманы. Это может относиться и к поручениям руководства. Если вы не согласны с конкретным заданием, сообщите об этом начальству: поставьте под сомнение срочность выполнения этого задания и попросите начальника обосновать его значимость. Лучше сейчас перетерпеть гром и молнии, чем взяться за сомнительный проект и в итоге оставить его незавершенным.

Если вы сумели убедить начальника в своей правоте — прекрасно. Возможно, вместе вы сможете найти альтернативный путь к достижению желаемого результата.

# Обстановка в офисе

*В этой главе...*

- 
- *Рабочее место*
  - *Окна и освещение*
  - *Проектирование и перепланировка офиса*
  - *Создайте комфортные условия*
- 

**В** туристическом походе комфортность нашего пребывания на природе будет зависеть от того, где и как мы разобьем лагерь. Поставить палатки около болота, на склоне холма или в месте, где нет родника, - означает омрачить отдых многими неудобствами. Точно так же нашей работе в офисе могут помешать захламленный кабинет или располагающийся над рабочим местом громкоговоритель, а также толпы сотрудников, постоянно курсирующие мимо нашего стола.

Местонахождение нашего рабочего места влияет на наше эмоциональное состояние, поэтому мы должны организовать вокруг себя максимально комфортные условия. Когда нам приходится сражаться с неудобствами окружающей обстановки, мы постепенно теряем способность эффективно работать и становимся раздражительными.

## Рабочее место

Вряд ли для производства продукции требуется роскошное убранство офиса, потому не следует делать интерьер особо вычурным. Оставьте это индивидуалистам. Чрезмерно декорированный и переполненный мебелью кабинет только отвлекает внимание. Дорогие ковры ручной работы, коллекционные вещи, предметы искусства, все те хрупкие и дорогие предметы, которые можно сломать или разбить, только усложняют нам жизнь на работе. Мы любуемся ими, протираем от пыли, с гордостью демонстрируем их гостям и знакомым, волнуемся чтобы их не украли, но ни одно из этих действий не способствует ни появлению полезных контактов, ни концентрации внимания на работе.

Внешнее убранство мало что значит. Лично мне для эффективной работы будет достаточно нескольких квадратных метров, телефона под рукой, толстой двери, длинного списка заданий и большой корзины для мусора.

За письменными столами стоимостью пять долларов с успехом работают миллионеры, в то время как из-за столов из красного дерева увольняют многих людей, страдающих манией величия.

Никогда не обращали внимания на то, сколько энергии и размышлений уходит на поиск и выбор рабочего места, если это не было спланировано заранее? «Переместите меня подальше от туалета!» «Я хочу, чтобы в моем кабинете было окно!» Большинству из нас не терпится занять наиболее выгодное место, например, в углу или в нише, однако иной раз гонор и тщеславие лучше оставить при себе. Если ваше мнение может повлиять

на ситуацию, постарайтесь избежать следующих неудачных мест:

- Около двери, особенно ведущей на улицу, чтобы вам не пришлось постоянно бороться с холодом и зноем, шумом и сквозняком, сдувающим бумаги со стола.
- Рядом с копировальной машиной.
- Вдоль проходов, где проходит и останавливается много народу: здесь бывает трудно не то что сосредоточиться на работе, но даже услышать телефонный звонок!
- Такое место, где каждый, проходящий мимо, может увидеть изображение на вашем мониторе.
- В непосредственной близости от туалета или комнаты для отдыха.
- Вблизи кондиционера или обогревателя.

Некоторые люди могут успешно работать в шумной обстановке и не обращать внимания на беспорядок: порой кажется, что они нуждаются в громкой музыке и постоянном движении вокруг себя. Многим же другим необходима тишина: их раздражает даже малейшее жужжание над ухом. Если вам нравится рэп, ненавистный большинству коллег, купите наушники. Если грохот, раздающийся из-за соседнего стола, сводит вас с ума, также купите наушники.

Мягкий пол под ногами и приятные обои, толстые стены, звукопоглощающие потолочные покрытия и плотно закрытые двери - все это значительно снижает шум. Звуконепроницаемые окна также могут помочь, но перед их установкой вам придется выбрать, что для вас более важно: не слышать шума с улицы или работать при дневном освещении.

## Окна и освещение

В наши дни хорошие окна имеют большое значение. Современные окна справляются с вентиляцией лучше, чем в давние времена - открытое настезь окно. Интересный вид из окна может не столько помогать нам, сколько отвлекать наше внимание от работы, особенно если окна нашего офиса занимают пространство от пола до потолка, и снаружи мимо них постоянно ходят люди (и вглядываются в стекло).

Рабочее место, расположенное рядом с окном, имеет свои недостатки. Например, сквозняки. Если окно расположено напротив вас, то свет от прямых солнечных лучей будет бить в глаза, кроме того он вреден для компьютера, а вечером, когда нет солнца, вам будет мешать свет от фар проезжающих мимо машин, отражающийся на экране монитора.

Если вам действительно не хватает окна рядом с рабочим столом:

- Повесьте на стену картину с изображением природы или красивым городским пейзажем.
- Оклейте комнату обоями, которые поднимают вам настроение, или даже распишите стены красками.
- Покрасьте одну стену в светло-голубой цвет и нарисуйте на этом фоне облака.
- Повесьте яркие занавески над воображаемым окном.

Если вам не хватает света — просто включите электрическое освещение.

Хорошее освещение экономит силы и нервы, поэтому обзаведитесь лампой. Не привыкайте работать в темноте: с достаточным количеством света работа идет гораздо лучше!

## Проектирование и перепланировка офиса

Когда мы принимаем участие в перепланировке офиса, в первую очередь следует составить список требуемого оборудования с указанием его параметров: длины, ширины, высоты и даже веса, а также измерить в сантиметрах необходимый отступ от стены. Даже если некоторые предметы будут закуплены лишь через несколько лет, мы должны предусмотреть для них пространство. Поэтому - измеряйте!

Чтобы набросать примерный план планировки офиса, необязательно быть художником или архитектором. Вам требуется только представлять, каким бы вы хотели видеть ваше рабочее место. Если это необходимо, вырежьте из бумаги (сохраняя правильный масштаб) макеты мебели и оборудования, а затем наклейте их на миллиметровую бумагу.

Важно определиться, где будут проходить провода от электротехники и телефонный кабель. Сначала решите, где будет стоять оборудование, и в соответствии с этим можно будет удобно разместить розетки. Стандартное напряжение - 110 вольт, но для работы некоторой техники требуется 220 вольт.

Оставьте достаточно места для доски объявлений, грифельной доски и другого «настенного рабочего пространства». Убедитесь в том, что эта стена доступна, удобна и открыта для обзора.

Сразу, не откладывая, включите в проект место для архива. Понимание необходимости ведения архива - непереносимое условие для хорошо организованного бизнеса.

## Создайте комфортные условия

Неудачная планировка офиса - преграда для успеха. Мы не должны мириться с неудобной мебелью и мешающей работе обстановкой, даже если уже успели привыкнуть к ним.

Убедитесь в том, что ваше рабочее пространство действительно комфортно, что стол не слишком высок и не настолько низок, что вы упираетесь коленями в его крышку. Переделайте ваш личный кабинет под себя. Все, что находится слишком далеко, сегодня же подвиньте поближе. Если вы маленького роста, или, наоборот, высокого, слишком крупны или слишком изящны, из-за чего стандартные размеры стола или стула вам не подходят; если вам непросто дотянуться до файлов, зеркала или лампы, — разместите предметы интерьера так, чтобы было удобно ими пользоваться, и при необходимости замените их на подходящие по размеру. Под конец длинного рабочего дня становится слишком тяжело довольствоваться тем, что есть. Итак, закрепляйте, распиливайте, клейте, двигайте, делайте все что угодно, лишь бы вам было комфортно работать.

- Переложите в доступное место файлы, которые должны быть «под рукой», когда звонит телефон.
- Повесьте телефон на стену, если он занимает слишком много места на столе.
- Переместите ящик с файлами, если он находится слишком низко.
- Используйте специальный ящик для файлов, которые рано помещать в архив.
- Складывайте мусор поближе к корзине, а не там, где он смотрится лучше всего.
- Избавьтесь от картин и плакатов, которые отвлекают ваше внимание или действуют угнетающе.
- Поместите в зоне видимости горшок с цветком или фотографию, которая улучшает настроение. Если что-то портит вам настроение - уберите это подальше.
- Обзаведитесь специальной бумагой для заметок и «узелков на память», прикрепите на стену расписание, календарь или график работы, - делайте все, что поможет сделать работу проще и добиться успеха.

Если вы левша, а все необходимое (рабочие принадлежности, оборудование) рассчитано на правшу, поменяйте расположение предметов так, чтобы вам было удобно ими пользоваться. Это займет немного времени сейчас, но зато избавит вас от физического напряжения и стресса на целые годы.

Ограничьте необходимость перемещаться по комнате: поставьте принтер рядом с компьютером, а около принтера - пачку бумаги. Возле письменного стола поместите ящики для файлов, чтобы хра-

нить в них личную документацию. Надобность часто вставлять во время работы сильно раздражает.

Один «тройник» спасает от множества длинных проводов, тянущихся к каждой розетке в комнате.

Разгрузите письменный стол: держите на нем только то, что вы *действительно* используете. Если вам не нужен держатель для скотча, избавьтесь от него! Уберите подальше эти забавные подставки для ручек и карандашей, а также блокнот для записей, если пользы от них нет никакой, а пыли собирают много. Таким же образом поступите с пресс-папье, если в нем никогда не бывает бумаги.

Посмотрите с практической точки зрения на вещи, которые находятся на вашем рабочем столе, и избавьтесь от всего, что вам не нравится и чем вы никогда не будете пользоваться. Сидеть за чистым убраным столом — ни с чем не сравнимое удовольствие!

На рабочем месте, несмотря на некоторые возможные ограничения, необходимо присутствие личных вещей. Маленькая семейная фотография, рисунок, сделанный вашим ребенком, или просто открытка от любимого человека позволяют вам закрепить за собой права собственности на данную территорию.

Подберите в офис красивые и бесшумные часы и повесьте их в такое место, чтобы они были хорошо видны всем.

Как быть с офисными растениями: к сожалению, очень часто они превращаются в жалкие, тощие ос-

танки некогда буйно цветущей растительности. Поэтому не приносите в офис декоративных цветов, требующих тщательного ухода, предпочтите более неприхотливые растения, терпимые к электрическому освещению. Чтобы сделать правильный выбор, проконсультируйтесь у продавца цветов или откройте руководство по домашнему цветоводству. Заберите неподходящие растения к себе домой и поставьте на окно, или найдите им другой приют.

Иногда сотрудники приводят в офис своих детей. У одного моего знакомого юриста в офисе есть столик с книжками, раскрасками, карандашами и бумагой для рисования, предназначенный специально для таких случаев. Дети могут развлекать себя, пока их родители ведут деловые переговоры. В приемной другого офиса располагается большая красивая корзина, полная мягких игрушек. Управляющий офисом объяснил, что игрушки незаменимы для игр детей, проходящих в офис, поскольку не издают шума и их легко собрать обратно в корзину. Более того, игрушки действуют успокаивающе на некоторых взрослых посетителях офиса.

# Порядок на рабочем месте

*В этой главе...*

- 
- *Начните с себя*
  - *Определитесь, как поступить с использованными вещами*
  - *Под тяжестью бумаг*
  - *Рабочее пространство в десять квадратных сантиметров*
  - *Архив*
  - *Предотвратите новый беспорядок*
- 

**О**днажды я был свидетелем следующей истории: в один офис пришел посетитель на назначенную встречу с корреспондентом. Ему доложили, что корреспондента нет на месте: как выяснилось впоследствии, его просто не заметили за грудой бумаг, возвышающейся на рабочем столе. В результате тот потерял возможность получить интереснейший материал для публикации. Когда его в конце концов уговорили выбросить со стола лишнее, он обнаружил, что почти все документы из той кипы устарели и потеряли ценность. Многие из нас пришли бы шок, если бы составили полный список содержимого своего письменного стола.

Давайте составим перечень типичного хлама, который обычно скапливается в офисе:

- Шестнадцать рекламных листовок, предлагающих воспользоваться услугами «Центра американского английского»
- Вестник потребительского спроса за 1992 год
- стакан с высохшими маркерами и огрызками карандашей
- Коробка визитных карточек с устаревшими телефонными номерами
- Перчатка, оставленная одним из посетителей (никто не помнит, кем и когда)
- Именная дощечка, подтверждающая, что вы были членом Торгово-промышленной палаты СССР в 1986 году
- Руководство по эксплуатации к старому программному обеспечению
- Демонстрационный видеоролик оборудования, которое вы так и не купили
- Вышедшие из строя дискеты
- Маленькие металлические коробочки с запасными частями для авторучек, в то время как вы не пользуетесь авторучками
- Высохшие картриджи для принтера

## Начните с себя

Мы все хотим сначала сделать лучше этот мир, общество, нашу компанию, наших коллег и только потом себя, не так ли? Догадываетесь, на что я намекаю? Если мы поработаем над собственными недостатками, многие «их» проблемы исчезнут. Многочисленный хлам и хаос вокруг нас - наша

личная проблема, поэтому чтобы облегчить свой труд, наведите порядок на вверенной вам небольшой территории. Вот десять основных зон, на которые следует обратить внимание в первую очередь:

1. Ваш бумажник и карманы
2. Ваш портфель
3. Ящики письменного стола
4. Коробки с файлами
5. Выдвижные лотки и рабочий стол
6. Книжные полки
7. Жесткий диск вашего компьютера и коллекция дискет
8. Библиотека
9. Архив офиса
10. Ваш автомобиль

Вы удивитесь, какой эффект произведут ваши действия на окружающих и как преобразится ваше рабочее место.

\* \* \*

Письменный стол - ваш лучший друг в офисе, потому относитесь к нему соответствующе. В нем помещается все: от канцелярских принадлежностей до секретных материалов и бумаг. Очень часто мы не уделяем ему достаточно внимания до тех пор, пока не захламим до предела. Действительно важные вещи приходится с трудом втискивать в ящики, после чего мы забываем, куда их положили, и не можем найти. Помните о том, что ваш стол - это не архив, а пространство, которым вы активно пользуетесь. Я обычно ликвидирую беспорядок во время телефонных разговоров: сортирую и переставляю предметы, ненужное выбрасываю.

ваю, в итоге по окончании разговора свободного пространства для работы становится больше. В процессе сортировки я обнаруживаю кучу бесполезных бумаг, несколько ржавых скрепок для бумаг, пару застывших ластиков, колпачки от ручек и ручки без чернил. (Прибавьте сами к этому перечню разделители для бумаг, файлы, или маленькие пустые коробочки, которые вы храните «на всякий случай».)

\* \* \*

Дома мы ежедневно выбрасываем около килограмма мусора. Можно только удивляться тому, как много отходов мы создаем. Смею вас уверить: многие из нас избавляются от хлама не каждую неделю и даже не каждый месяц, а в лучшем случае раз в год. Будет лучше, если мы будем очищать наше рабочее пространство (письменный стол, диван для посетителей, пол, автомобиль) ежедневно!

Идея переработки отходов очень популярна в наши дни. Сортируйте использованные бумаги, и это быстро войдет в привычку. Офис от этого станет только лучше.

## Определитесь, как поступить с использованными вещами

Представьте себе, что вы пришли в больницу, где врачи и медсестры редко убирают использованный материал и инструменты после операций. Под столами и в углах валяются окровавленные бинты и упаковки от таблеток, использованные шприцы, осколки костей и фрагменты удаленных частей тела. Вы придете в ужас от увиденного, и ваше

мнение об этой больнице резко ухудшится. С нашим рабочим местом происходит то же самое, когда мы не убираем за собой бумаги и письменные принадлежности, с которыми закончили работать.

Но завершении работы следует освободить стол от всего, что с ней связано: что-то отправить по почте или отнести в соседний кабинет, положить в файл или в корзину для мусора, - куда угодно, только прочь с вашего *рабочего* места. Каждый раз продирайтесь сквозь старые бумаги и вскарабкивайтесь на вершину горы хлама - не самое приятное занятие, и к тому же отнимающее массу времени. Если мы будем позволять вещам накапливаться, темп работы существенно снизится, дела пойдут из рук вон плохо.

Есть один очень действенный метод, позволяющий сделать работу в офисе более простой. Он заключается в том, чтобы начать избавляться от ненужного хлама и мусора прямо *сейчас*. Когда вещь потеряла актуальность, сломалась или разонравилась вам, выбрасывайте ее или немедленно найдите ей применение. Определитесь с судьбой этой вещи сию же минуту и увидите, как возрастет эффективность вашей работы.

## Под тяжестью бумаг

Не так давно перед нами маячила соблазнительная перспектива: «общество без бумаги». Мы представляли себе, как на замену грудам и кипам бумаг придут электронные записывающие устройства, компьютерные экраны и специальные системы,

усваивающие информацию. На дворе XXI век, и что мы имеем в итоге? Если раньше в каждом офисе можно было насчитать двадцать тонн бумаги, теперь - только пятнадцать. Пространство офиса по-прежнему заваливается бумагой, и происходит это незаметно, например, вот так:

- Несколько лет назад в рамках каждой сферы бизнеса выпускалось два или три профессиональных журнала, сегодня - от пяти до двадцати, или даже больше.
- Раньше счета за коммунальные услуги приходили на одной карточке. Теперь каждый счет приходит в отдельном конверте, и каждый конверт содержит несколько бланков.
- Самое простое присланное по факсу сообщение (включая титульный лист) насчитывает от двух до восьми листов бумаги.
- Число разнообразных каталогов за последние несколько лет увеличилось по меньшей мере в четыре раза.
- Число купонов, флаеров, брошюр увеличилось в десять раз, так как их стало проще распространять.

## Наиболее предпочтительный прием обращения с грудой бумаг

—  
Когда в течение дня вы получаете бумаги, не имеющие прямого отношения к вашей работе, складывайте их в стопку, не отвлекаясь от текущих дел. Это *нормально*, так как далеко не все документы, попадающие к вам на стол, могут потребоваться

для выполнения сегодняшнего объема работы, поэтому лучше временно отложить их в сторону.

Часть бумаг вы можете захватить с собой, когда уходите из офиса, чтобы разобраться с ними дома. Не оставляйте кипу «потенциального мусора» на письменном столе: она будет только увеличиваться, внушая еще больший страх.

Купите вместительный портфель! Когда он наполнится бумагами, вам *придется* начать их разбирать. Это хорошо для вас, для груды бумажек, и для тех, кто эти бумажки распространял:

\* \* \*

Мы можем запросто пропускать через себя больше, чем сто страниц бумаги в день, если только не работаем в печати: в этом случае мы вынуждены иметь дело с большим объемом страниц. Смело расправьтесь с лишними бумагами!

\* \* \*

Два волшебных слова, помогающих справиться с ворохом бумаг: «Отказ от...» (Отказ от подписки, членства, кредитных карточек).

\* \* \*

Исследования показали, что по меньшей мере 80% бумаг, подшиваемых в файлы, оказываются ненужными и лежат мертвым грузом. Поместив их в папки, мы никогда больше в них не заглядываем. Большинство этих пожелтевших листов устарели и потеряли актуальность, однако продолжают занимать значительную часть офисного пространства. Ненужные документы доставляют нам неудобства: по их вине теряются важные бумаги, они являются причинами всевозможных ошибок и промедлений в работе.

Наведите порядок в файлах как можно скорее и, держу пари, вы уменьшите содержимое архива по меньшей мере на треть. (Посмотрите также рекомендации под заголовком «Хранение данных» из главы №8.)

## Рабочее пространство в десять квадратных сантиметров

Каждый человек, работающий за письменным столом, хочет, чтобы у него было больше пространства для работы. Казалось бы, эту проблему так легко решить, убрав со стола все предметы! Однако это не выход: ваше рабочее пространство вскоре снова будет равняться десяти квадратным сантиметрам, вне зависимости от размеров стола.

Даже если вы выполняете по тридцать поручений в день, оставляйте на рабочем столе только то, что относится к одному или двум текущим проектам, для прочих организуйте отдельное место. Не надо держать остальные двадцать восемь под носом или под локтями, они будут только мешать вам и отвлекать внимание.

\* \* \*

Как только вы закончите дело, над которым сейчас работаете, уберите с письменного стола все, что имеет к нему отношение. Придумайте сами, где лучше хранить неактуальные проекты до тех пор, пока они не понадобятся снова.

\* \* \*

Вы также можете переадресовать кому-либо из коллег проект, от которого хотели бы избавиться

**ПРАВИЛА,  
КОТОРЫЕ НЕОБХОДИМО СОБЛЮДАТЬ ТЕМ,  
КТО ХОЧЕТ УВЕЛИЧИТЬ ПЛОЩАДЬ  
СВОЕГО РАБОЧЕГО ПРОСТРАНСТВА**

- **Правило № 1:** Храните на рабочем столе материалы, относящиеся исключительно к текущим проектам. Долгосрочные или «замороженные» проекты следует переложить со стола в ящик, на полку или куда-нибудь еще. Расчистите дорогу, по которой вам придется идти сегодня или в ближайшие несколько недель.
- **Правило № 2:** Подшейте все листки в подходящие по размеру файлы. Поверх файла сделайте четкую надпись, что за бумаги в нем находятся. Если вы наклеите на все файлы ярлыки, будет легче рассортировать их по темам, и нужный документ вы найдете впоследствии не с шестой, а лишь со второй попытки. Кроме того, бумаги, собранные в файлы, занимают меньше места на столе.
- **Правило № 3:** Держите на столе только один лоток для поступающих документов, и не более того (смотри также главу № 8).
- **Правило № 4:** Помните о том, что уборщики офисных помещений придерживаются следующего правила: «Если на рабочем столе порядок, мы протираем с него пыль, если же он захламлен, то мы предполагаем, что все лежащие на нем предметы - личные и нужные вещи, и не будем их трогать».

на несколько недель, передав ему все соответствующие материалы. Это освободит ваш стол. Поручите его человеку, который имеет привычку «растягивать дела», из-за чего в офисе его шутливо называют «черной дырой» или «Бермудским треугольником».

## Архив

Офис - это рабочая площадка, а не склад, музей или магазин. Другими словами, офис - не место для хранения товара или памятных вещей. Мы можем без труда разделить предметы, находящиеся в нашем офисе, на две группы: предметы «первой необходимости» и предметы «второй необходимости».

- Держите предметы «первой необходимости» (те, которыми пользуетесь постоянно) рядом с письменным столом или на нем.
- Предметы «второй необходимости» храните в доступном месте, но не перед собой: в коробках или папках с ярлыками, по которым можно быстро понять, что где находится. Так вы избежите долгих поисков и путаницы.

Не храните бумаги на полу, там они могут стать влажными, и их придется выбросить!

\* \* \*

Мы живем в третьем тысячелетии, и картонные коробки (которое промокают, мнутся, и могут быть прогрызены мышами) ушли в прошлое. Для хранения бумаги используйте современные плас-

тиковые контейнеры, а не старые картонные коробки. Пластиковые контейнеры бывают самых разных размеров, имеют приятный внешний вид, им не страшны ни грызуны, ни влага, они легко закрываются и открываются.

## Предотвратите новый беспорядок

Каталоги офисного оборудования, пестрящие яркими красками, изобилующие соблазнительными описаниями, бессмертны. Реклама офисного оборудования и мебели настолько искусно продумана и столь привлекательна, что мы готовы купить все, что она нам предлагает. Здесь представлена каждая деталь офисной обстановки, всевозможные аксессуары, которые только можно себе вообразить: стенды, полки, подставки, вешалки, лотки, устройства для сортировки бумаг, проекторы, органайзеры, часы, ящики, лампы, рабочие столы с разноцветной поверхностью, помогающие координировать работу. Избегайте одного из «смертных грехов» офисных работников: алчности. Возможно, на самом деле вы не нуждаетесь в той вещи и даже не задумывались о ней до того, как приобрели каталог.

# Компьютер

## *В этой главе...*

---

- *Потребность в компьютере*
  - *Извлеките максимум из вашего электронного оборудования*
  - *Изучение нового программного обеспечения*
  - *Предотвращение проблем, которые могут возникнуть при работе с компьютером*
  - *Забота о вашем здоровье*
  - *Последнее слово за вами*
- 

**Р**аньше мне было интересно, что бы ощутил мой дед, имеющий в качестве средства передвижения только лошадь да повозку, если бы дожил до наших дней и увидел вместо телег с мотором роскошные полностью автоматизированные скоростные автомобили.

В недалеком прошлом наше отношение к компьютеру, как когда-то к автомобилю, прошло через несколько стадий: первоначальное подозрение, страх перед его сложным устройством и мощностью, благоговейный трепет перед его престижем, удивление его возможностями. Как и автомобиль, компьютер может разорить нас до нитки и причинить

нам физический вред, если мы не умеем с ним правильно обращаться. Со всей техникой случаются какие-нибудь злоключения, и быть ее хозяином непросто.

Компьютеры и дополняющее их оборудование стали частью нашей жизни, они помогают нам выполнять множество задач: писать, создавать базы данных, печатать документы, делать описи, проектировать, планировать, хранить различную информацию, искать материал в Интернете и даже считать. Современные самоучители часто упускают из виду некоторые приемы, позволяющие сделать общение с компьютером проще. Компьютеры стали *настолько* популярными, что были написаны целые книги о том, как использовать их на рабочем месте наиболее рационально (а рациональность - синоним простоты). Только взгляните на толстые каталоги книг, посвященных компьютерам, и это не считая справочников, цель которых - более доступно изложить то, что описано в инструкции (а эти справочники часто насчитывают до 750 страниц и выше!)

Так как все возможные советы уже даны задолго до появления этой книги, рекомендации, данные в этой главе, вряд ли помогут при работе с конкретными программами и, скорее всего, покажутся вам непривычно лаконичными. Многие специальные советы можно найти в определенных главах: например, некоторые указания для работы с электронной почтой находятся в главе № 7, «Переписка». Итак, я ограничусь лишь некоторыми простыми принципами и рекомендациями.

## Потребность в компьютере

Прежде всего, я прошу руководителей компаний обратить внимание на одно большое замечание: очень часто при покупке компьютера, компьютерного оборудования или программного обеспечения люди не консультируются с продавцами. Они не спрашивают о параметрах компьютера и его возможностях. Нередко в компаниях компьютеры покупаются для сотрудников, которых в них не нуждаются, либо без всякой надобности приобретается слишком дорогое оборудование: «Он вице-президент, ему нужен более мощный компьютер». Вице-президент может использовать его только один раз в день, а ассистент тратит больше времени на всевозможные встречи, чем на работу за компьютером, и гораздо больше нуждается в блокноте.

\* \* \*

В большинстве компаний далеко не каждый сотрудник нуждается в доступе к Интернету, высокоскоростном процессоре, гигабайте оперативной памяти и персональном лазерном принтере. Используйте только то, что вам действительно нужно. Не тратьте время и энергию на то, чтобы обеспечить всех менеджеров 21-дюймовым монитором, высокоскоростным факсом и сверхсовременной видекартой.

\* \* \*

Если у вас нет действительно необходимого оборудования, не жалуйтесь, а подробно опишите начальству, что вам требуется для работы, и как приобретение этой техники окупится для компании.

Если вы нуждаетесь в совете по поводу покупки компьютера или программного обеспечения, прочтите короткие подсказки в главе № 12, «Домашний офис».

### **ЭТИКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

Многие компании покупают одну программу и копируют, копируют, копируют. Между тем нарушение авторских прав - неэтично и незаконно. Не забывайте об этом. Если вы имеете отношение к решению вопросов в этой области, покупайте лицензионный продукт.

## **Оптимизируйте работу с электронным оборудованием**

Создайте упорядоченный список электронных адресов и гиперссылок, которыми пользуются сотрудники компании. Определитесь, как вы будете хранить факсы, записи и файлы. Единая система упростит работу в офисе.

Убедитесь в том, что дата и время на распечатанных документах совпадают с реальными, а также с указанными в соответствующих сохраненных файлах на компьютере. Это особенно важно при распечатке документов в нескольких экземплярах и составлении статистических отчетов.

Существуют программы, позволяющие работать с содержимым вашего офисного компьютера дома или в дороге, если у вас имеется портативный компьютер. Вы можете читать, редактировать и сохранять файлы как в офисе, так и дома. Это избавит вас от необходимости постоянно переписывать информацию с диска на диск, запоминать, какие файлы и где вам были нужны, вам не придется согласовывать между собой несколько версий одного и того же документа, помещенного на разных компьютерах.

\* \* \*

Присвойте каждому проекту свой номер и поместите их в один каталог. Картотека всех документов пусть хранится в отдельной папке и находится в соответствующем подкаталоге. К примеру, предложения субсидий на организацию общественного сада будет проектом номер 251. Назовите подкаталог «251 Сад» и храните все документы, касающиеся этого проекта, в этой папке под именами «251 счета», «251 оборуд.» и т.д.

## Изучение нового программного обеспечения

Обучаясь работе с новой программой поначалу записывайте всю важную информацию на карточках в алфавитном порядке и пользуйтесь ими, пока навык пользования программой не будет доведен до автоматизма. Таким образом вы избавитесь от необходимости каждый раз искать подсказки в толстых учебниках. Как вариант, используйте текстовые редакторы типа Блокнот, кото-

рые имеются во многих операционных системах, в том числе и в Microsoft Windows.

\* \* \*

Найдите время для того, чтобы научиться владеть программой так хорошо, чтобы интуитивно чувствовать, какую команду следует задать далее. Проявите творчество, и, возможно, у вас родятся оригинальные идеи, как усовершенствовать эту программу, упростив таким образом работу.

\* \* \*

Многие современные справочники предлагают пользоваться «быстрыми клавишами», позволяющими рационализировать выполнение часто повторяющихся действий. Если вам попал в руки подобный справочник, не пытайтесь прочесть его целиком и сразу. Ваш ум вскипит. Вместо этого определитесь, какое повторяющееся задание вы хотите рационализировать. Затем попробуйте использовать функцию подсказки, встроенную в программу, иногда это действительно может помочь. Если информация для вас недостаточна, найдите в инструкции, прилагающейся к этой программе, полный список «быстрых клавиш». Не забудьте про еще один вариант: проконсультируйтесь у кого-либо, кто уже пользовался этой программой.

\* \* \*

Не откладывая, научитесь пользоваться основными командами, позволяющими свести трудные, повторяющиеся команды к одному нажатию клавиши. Запрограммировать и отредактировать «быстрые клавиши» обычно не составляет труда, и полчаса, потраченные на настройку основных команд, сэкономят вам много часов в будущем.

## Предотвращение проблем, которые могут возникнуть при работе с компьютером

Не допускайте перегревания компьютера и убедитесь в том, что вокруг него есть пространство, необходимое для вентиляции (если это портативный компьютер, то оно располагается *под* ним).

### **ЕСЛИ ЕСТЬ ПОТРЕБНОСТЬ В КОМПЬЮТЕРНЫХ КУРСАХ**

Если сотрудникам офиса требуется обучение, выбор в пользу однодневных, интенсивных курсов в большинстве случаев является ошибочным. Такие курсы, как правило, предполагают усвоение большого количества информации за кратчайшие сроки и лишь сбивают людей с толку. Только посмотрите на эти испуганные лица!

Компании выбрасывают на ветер огромные денежные суммы, когда посылают пять человек из одного и того же офиса на дорогие однодневные семинары (где вы узнаете много такого, что никогда не пригодится вам в работе, а инструктор будет стараться впихнуть вам в голову как можно больше информации). Лучше попросите руководство компании оплатить вам вечерние курсы длительностью в один семестр в местном общественном центре. Когда вы их пройдете, то вполне можете передать основные навыки коллегам.

Вытирайте с компьютера пыль как можно чаще. Вы можете очистить клавиатуру при помощи ластика. Очищайте от пыли отверстие вентилятора компьютера. Когда оно забито пылью, компьютер перегревается.

\* \* \*

Регулярно чистите мышку. Сейчас в продаже доступны оптические мышки без ролика, к которым не прилипают грязь и волоски. Например, компания «Logitech» производит герметичные мышки, в которые не попадает мусор.

\* \* \*

Существуют доступные средства для чистки дисководов и устройств чтения компакт-дисков, используйте их, и дисковод оплатит вам долгой и исправной работой.

\* \* \*

Повторяйте как заклинание: «беречь... беречь... беречь...»

\* \* \*

Не реже одного раза в неделю проводите проверку и дефрагментацию жесткого диска при помощи пакета программ Norton Utilities. Это оптимизирует размещение файлов на диске, в результате чего работа с ними будет происходить без неприятных пауз.

\* \* \*

После перемещения компьютера убедитесь в том, что все провода подключены правильно: выключите компьютер, затем с помощью скотча приклейте к каждому проводу и соответствующему разъему бумажку с номером.

Лучше всего от перебоев в электросети компьютер защитит система бесперебойного электропитания. Она позволяет автоматически отключать питание вечером, защитить компьютер от скачков напряжения в сети, которые могут причинить машине серьезный вред, и кроме этого обеспечивает подачу напряжения в случаях отключения электричества. Это даст вам время закрыть все приложения, которые вы в данный момент используете, и не допустить потери данных. (Однако система бесперебойного электропитания не спасет вашу работу, если на момент сбоя в электросети вас не будет на рабочем месте.)

Большинство принтеров работают от большего напряжения, чем то, которое может обеспечить система бесперебойного электропитания, поэтому их следует подключить через сетевой фильтр, подавляющий скачки напряжения, которым снабжены, например, удлинители производства фирмы «Пилот». Обычные удлинители не имеют такой системы защиты, и не стоит надеяться, что они спасут технику от последствий стихийных бедствий.

Не покупайте слишком дорогие розетки с функцией защиты от перепадов напряжения, - все они выполняют одинаковую функцию, и одна из них не спасет вас от неожиданной забастовки энергетиков.

Храните диски и другие носители в безопасном месте:

- Не допускайте попадания на них прямых солнечных лучей.
- Не допускайте их намокания (кофе может убить их).

- Держите их подальше от магнитов (структура поверхности диска и магнитной ленты может быть повреждена под действием магнита, что приведет к потере или искажению данных).
- Носители, содержащие важную информацию, храните в специальных ящиках или сейфах: это позволит спасти данные в случае пожара и других происшествий.

### **ЕСЛИ ОБНАРУЖЕНЫ НЕИСПРАВНОСТИ**

- Если ваш компьютер вдруг начал вести себя странно, вспомните и запишите последние действия и команды, которые вы произвели. Аккуратно перепишите все сообщения, которые выдает компьютер, даже если не понимаете их смысл: это поможет системному администратору установить причину неисправности.
- Причина большинства неисправностей - сбой в работе программ. Чтобы быть к ним готовым, регулярно сохраняйте файлы и делайте резервные копии. Обновляйте программы. Используйте антивирусные программы. Если вы выяснили причину неполадки, запишите ее *на бумаге*, так как она может случиться снова.

Никогда не пропускайте один и тот же листок бумаги через лазерный принтер дважды. Бумага в принтерах этого типа сильно нагревается, отчего начинает закручиваться. Когда мы пропускаем бумагу через принтер повторно, от ее поверхности отделяются маленькие частички, засоряющие принтер, что сокращает срок его службы.

Если у вас струйный принтер, убедитесь в том, что используете подходящую для него бумагу, иначе качество печати будет низким. Используйте только оригинальные картриджи.

\* \* \*

Храните загрузочные дискеты и компакт-диски с программами в доступном месте, чтобы в случае поломки винчестера вы смогли запустить компьютер с загрузочного диска, записать заново программы, а также проверить диск и программы на наличие ошибок.

## Забота о вашем здоровье

Работая за компьютером, следите за осанкой, держите спину прямой. Поставьте монитор на коробку, если это поможет вам работать без напряжения. Приподнимите сиденье стула, отрегулируйте наклон монитора, настройте яркость экрана монитора, по желанию измените цвет рабочего стола.

Если вы работаете в очках, убедитесь, что они подходят для работы с компьютером, в противном случае у вас может заболеть голова.

\* \* \*

Если у вас близорукость, и вы носите бифокальные очки, подумайте над тем, чтобы приобрести два комплекта очков, один из которых вы будете использовать только в работе с компьютером. Это более удобно, поскольку избавит вас от необходимости менять линзы.

Пользуясь мышкой, не перемещайте руку по всему столу, двигайте только кистью. Установите подходящую скорость указателя. Для большего удобства и профилактики усталости вы также можете приобрести всевозможные валики для запястья, Впрочем скрученное в валик полотенце справится с этой задачей не хуже.

## Последнее слово за вами

—  
Не забывайте о том, что все решения принимаете вы! Однажды я услышал от одного знакомого фразу, которая заставила меня содрогнуться. В тот момент я мучился над принятием важного решения, и он посоветовал мне обратиться за помощью к компьютеру: «Не думай об этом, компьютер подскажет тебе, как лучше поступить». Но послушайте: компьютер - это только предмет, который хранит и перерабатывает информацию, это инструмент, он не может взвесить все «за» и «против» и принять решение. Когда вы заносите «параметры» вашей проблемы в компьютер, надеясь таким образом получить правильный ответ, теряется контроль над ситуацией, снижаются производительность и качество работы. Вклад личности в принятие решения важен намного больше, чем математические подсчеты и вычисления.

# Телефон

*В этой главе...*

- 
- *Простые приемы, позволяющие сэкономить время*
  - *Очищение телефонной линии*
  - *Голосовая почта*
  - *Телефонные звонки за рулем автомобиля*
- 

**В**о времена своего детства я жил в сельской местности, где во всей округе не было ни одного телефона. Затем в местной школе появился один, с заводной ручкой, он находился в вестибюле, и весь город приходил пользоваться им.

В нашей семье первый телефон был совмещенным с еще семнадцатью абонентами (это было идеально для плетения интриг, слухи расходились очень оперативно). Потом у нас появился личный телефон, где номер абонента сообщался оператору, и лишь затем мы стали счастливыми обладателями телефона с наборным диском. С тех времен технологии значительно развились. Стали появляться настенные телефоны, подземные кабели, кнопочные телефоны, автоответчики, определители номера. В современный офис ежедневно поступают звонки от десятков компаний, некоторые из которых находятся в тысячах километров.

Сегодня в наших офисах установлены единые телефонные системы стоимостью до 40 000 долла-

ров. Телефон стал незаменимым, но и очень назойливым объектом отвлечения нашего внимания.

### **КЛУБ ЛЮБИТЕЛЕЙ ПУСТОЙ БОЛТОВНИ**

Остановитесь и вспомните последние 20-30 звонков, которые вы сделали: с какой целью вы (или вам) звонили, что сказали, сколько времени занял разговор? Возможно, вы обнаружите, что если бы более тщательно планировали свое время и давали более четкие указания, части этих звонков не пришлось бы делать вовсе.

*Простая мораль:* Если вы присоединились к Клубу пустой болтовни, готовьтесь в скором времени оплатить членский взнос.

*Вывод:* Вам придется платить тройные взносы, если вы также успели присоединиться к Клубу пустой болтовни по мобильному телефону.

## **Простые приемы, позволяющие экономить время**

**Д**Встроенные программы, запоминающие часто набираемые номера, экономят всего лишь 5-10 секунд, но эти секунды постепенно складываются в часы. Не забывайте удалять неправильно набранные номера.

**ТТ** Наши деловые телефонные разговоры бесчисленное количество раз обрывались только из-за того, что собеседник забыл нажать кнопку «подождать» или же перепутал кнопки. Поэтому сообщайте зво-

нящему свой номер, чтобы тот смог перезвонить вам в случае обрыва связи.

\* \* \*

Г Если вы никогда не пользовались многоканальной системой связи, выберите время и попрактикуйтесь: например, позвоните другу и попробуйте переключить его на другую линию.

\* \* \*

— Приготовив небольшой тезисный план предстоящего телефонного разговора (см. с. 44), вверху листа напишите номер телефона, по которому собираетесь звонить. Так он будет под рукой, если вам потребуется перезвонить для уточнения чего-либо.

\* \* \*

Г Если количество наиболее часто используемых вами телефонных номеров превышает количество номеров, помещающихся в памяти телефона, напишите их на плотной бумаге (при необходимости рядом укажите адреса).

\* \* \*

— Настольные телефоны с трубкой ужасно неудобны, если по долгу службы вам часто приходится одновременно звонить и работать за компьютером. Лучше приобрести беспроводную телефонную гарнитуру с наушниками: это освободит руки для письма и избавит вас от необходимости напрягать шею и плечи в акробатических трюках. Кроме этого можно будет свободно перемещаться по комнате, чтобы взять нужные материалы, просмотреть файлы и т.п.

Телефон может отнять у нас все время ...но только если мы сами ему это позволим.

Очень важно делать отметки о важных телефонных звонках: тогда вы без труда сможете найти нужную информацию, если это кому-то потребуется.

### ЗАЧЕМ ЗВОНИЛ БОБ?

Во время телефонного разговора нам порой приходится делать краткие пометки, но как часто мы ругаем себя потом за неточность формулировок и неразборчивый почерк!

Вспомните, с каким трудом вы разбираете каракули на сделанной наспех записке. Нередко оказывается, что телефонный номер записан неверно либо его нельзя прочесть; вы не можете расшифровать сокращение или забыли рядом с номером указать имя, а то и вовсе записали его неправильно. Бывает, что записка чересчур лаконична: «Звонил Боб!» Какой Боб? Лично я знаю по меньшей мере тридцать Бобов. И, кстати, *по какому поводу* звонил Боб?

Для того чтобы поправить положение, не требуется выдающихся интеллектуальных способностей и изнурительных тренировок. Просто потратьте на написание следующей заметки на пятнадцать секунд больше и увидите, насколько проще станет ваша работа.

## Разгрузка телефонной линии

Один необязательный звонок по рабочему телефону - это непозволительная роскошь. Вы можете проиграть в будущем, если помимо разговоров с

потенциальными клиентами, многие из которых машинально набрали ваш номер, листая Желтые страницы, будете тратить рабочее время на личные разговоры. Не используйте рабочий телефон для личных звонков, это принесет вашему бизнесу только пользу. Сообщите также вашим родственникам и друзьям, что звонить вам на рабочий телефон следует только в случае крайней необходимости.

\* \* \*

Что касается звонков внутри офиса, то, поработав некоторое время, мы начинаем понимать, кто из сотрудников звонит по делу, а кто - ради пустой болтовни. С болтуном полезно применить следующую тактику: любой разговор сводите к обсуждению важных проектов и предстоящих деловых мероприятий, тогда он поймет, что у вас много работы, и сам повесит трубку.

\* \* \*

Нередко нам звонят люди, с которыми нам действительно хотелось бы поговорить и обсудить взаимно интересные вещи. В данном случае перед нами возникает проблема в отсутствии времени, а не в неприятном собеседнике. Что ответить? «Я с удовольствием обсудил бы это с тобой, будь у меня не так много работы». Если это деловой разговор, добавьте: «Почему бы вам не написать мне об этом? Я изучу ваше предложение, и мы встретимся, когда у меня будет больше времени». Такой ответ позволяет вам взять контроль над ситуацией в свои руки.

\* \* \*

Если вас часто беспокоят люди с просьбой проконсультировать их по вопросам, связанным с ва-

шей профессиональной деятельностью, посоветуйте им подробно описать свою ситуацию в письме и отправить его электронной почтой. Необходимость описать что-то значительно сузит круг желающих услышать ваше мнение. Сделать звонок - пара пустяков, а письмо - это умственная работа. Особо назойливым можете сообщить, что даете платные консультации за 100 долларов в час.

\* \* \*

Мы должны держать наготове краткий и внушительный ответ для менеджеров, предлагающих приобрести товары по телефону. Выпишите несколько стандартных извинений, если это необходимо: «Извините, у меня все есть», или «Политика нашей компании запрещает принимать подарки» с обязательной толикой вежливости: «В любом случае, спасибо, что отвлекли меня от работы». Эти слова легко произнести, и они звучат не обидно. Затем попрощайтесь и как можно быстрее повесьте трубку.

\* \* \*

Один из лучших способов контролировать телефонные звонки - специально выделить для них один или несколько дней. Убедитесь в том, что постоянные партнеры по бизнесу и клиенты знают о вашем нововведении. Личный секретарь, если он у вас есть, вполне может в ряде случаев ответить на личные звонки за вас. Как вариант, заведите голосовую почту.

\* \* \*

Не бойтесь переадресовывать звонки на голосовую почту в течение самых напряженных рабочих часов. Отсутствие телефонных звонков значительно увеличит темп вашей работы.

## **ПРАВИЛА ДЛЯ ТЕЛЕФОННЫХ КОНФЕРЕНЦИЙ**

Телефонные конференции эффективны, когда в них принимают участие не более 8–9 человек. При большем количестве участников не исключено, что некоторым из них не удастся вставить ни слова. Конечно, можно перезвонить им позже и поговорить приватно, однако это разрушит первоначальный замысел и вряд ли приведет к желаемой цели. Ниже приведены шесть советов, которые помогут вам оптимизировать и упростить проведение телефонных конференций.

1. Заблаговременно разошлите всем участникам тезисы предстоящего совещания.
2. Запишите номер оператора на случай, если вы внезапно отключитесь.
3. Назначьте человека, который будет конспектировать разговор.
4. Позаботьтесь о том, чтобы в совещании был ведущий, который будет вовлекать людей в обсуждение, направлять его в нужное русло и следить за тем, чтобы не было отклонений от темы.
5. Определитесь со своей точкой зрения до начала разговора.
6. Хорошо, если участники во время совещания не будут шуршать бумагой, щелкать авторучками и двигать стул: это создает много фонового шума, мешающего разговору.
7. И самое главное: если вы чувствуете себя неудобно во время проведения совещаний по телефону, не меняйте во время них свои решения и не берите серьезных обязательств.

## Голосовая почта

Исследования показали, что большинство людей, обращающихся в компании по телефону, не могут дозвониться до нужного человека. Это стало поводом для создания голосовой почты. Голосовая почта по многим параметрам превосходит автоответчики и более функциональна. Время, потраченное на прочтение сообщений с голосовой почты, непременно окупится. Чтобы насладиться преимуществами голосовой почты, пользуйтесь следующими рекомендациями:

- Оставляйте четкие и ясные сообщения. Потренируйтесь, составляя сообщения для *себя* (затем пусть друг, супруга или коллеги оценят вашу профессиональную этику).
- Надиктуйте короткое письмо и отдайте секретарю, чтобы тот его отправил.
- Стирайте старые сообщения, чтобы оставалось место для звонков коллегам.
- Читайте сообщения дома или во время дороги.

## Телефонные звонки за рулем автомобиля

Говорить по телефону за рулем автомобиля небезопасно. Во-первых, может случиться авария, а во-вторых, такие телефонные разговоры, как правило, небрежны и могут нанести ущерб вашему бизнесу. Лучше делать звонки из машины, отъехав предварительно на обочину дороги или припарковавшись.

# Переписка

*В этой главе...*

- 
- *Электронная почта*
  - *Отчеты, копии и доклады*
  - *Отправляем письма почтой*
- 

**Я** заметил, что по-настоящему успешные люди часто пишут ответы прямо вниз моего письма. Это быстро и *просто*, и потому мне это нравится.

"Разве компьютер сделал написание писем более простым?" - удивитесь вы. Но я знаю много людей, работающих в офисе, которые тратят даже больше денег и времени на письма с тех пор, как они приобрели компьютер и дополнительное оборудование. Когда вещи даются нам легко, мы тем не менее всегда ищем другой путь, и часто «перегибаем палку». (Если, однако, у вас есть хорошая, простая в использовании программа, корректирующая ошибки, *используйте* ее!)

Первый, второй и заключительный этап составления письма:

1. Быстро составьте четко сформулированное сообщение.
2. От себя добавьте немного сердечности.
3. Отправьте его как можно быстрее.

Быстро составить краткое письмо лучше, чем долго откладывать написание в ожидании момента, когда вы будете в настроении составить длинное, более содержательное послание. Поэтому по возможности напишите 1–2 строчки, например: «Мы ознакомились с вашим предложением и постараемся ответить на него до конца месяца», или «Некоторым нашим сотрудникам понравилась ваша идея, но большинство нашло ее слишком дорогостоящей, поэтому мы вынуждены ее отклонить».

\* \* \*

Не пишите, если в этом нет необходимости. Возможно, проще сделать короткий звонок (пусть даже в другой город), чтобы получить ответ. А еще лучше используйте электронную почту, если она вам доступна.

\* \* \*

Если вы часто пишете однотипные письма, составьте для них шаблон. Храните разные шаблоны в разных подкаталогах. Если вы редко имеете дело с заказными письмами, можете использовать готовую форму, предложенную в почтовой программе.

\* \* \*

Если у вас нет ни электронной почты, ни возможности набрать текст на компьютере и распечатать на принтере, напишите письмо от руки: это не только спасительный, но и весьма симпатичный вариант.

\* \* \*

Исправление ошибок даже с помощью быстрого и не знающего усталости компьютера отнимает много времени. Припомните, сколько раз вам приходилось редактировать и повторно распечатывать до-

кумент из-за найденной в нем ошибки. Не страшно, если письмо будет содержать одну ошибку, исправленную от руки, - это внесет в ваше послание чуточку личного, кроме того, адресату будет приятно, что вы прочитали письмо перед отправлением.

\* \* \*

В деловых письмах избегайте длительных извинений, например за то, что так долго тянули с ответом. Это пустая трата времени и лишнее напоминание адресату о его недавнем гневе. Они получили ответ, и их уже больше не интересует, почему вы не написали им раньше. Если вы чувствуете, что извиниться необходимо, то извинитесь один раз и кратко.

\* \* \*

Если авторучка вышла из строя, попробуйте сначала ее расписать. Заклинание «Я на тебя надеюсь, и ты меня не подведешь» иногда помогает больше, чем длительное исследование всех деталей авторучки, которое к тому же может привести к поломке.

\* \* \*

Спасибо замечательным почтовым программам, с помощью которых мы можем в кратчайшие сроки отправить официальные уведомления и письма по электронной почте сразу сорока двум адресатам, просто вписав в нужную строку имена и адреса. Эта операция проста и почти не требует интеллектуальных усилий, но она таит в себе одну опасность: всегда есть риск отправить письмо или материалы не тому человеку. Всегда проверяйте адресную строку дважды, перед тем как послать или переслать сообщение!

# Электронная почта

Каждый раз, когда это возможно, используйте электронную почту, а не факс. С ее помощью вы можете отправить письмо сразу нескольким людям: исполнительному директору и руководителям отделов, близким и дальним родственникам. Если вам не хочется, чтобы люди узнали остальных адресатов, то воспользуйтесь функцией отправки «скрытой копии» письма.

\* \* \*

При большом объеме входящей почты имеет смысл настроить сортировку писем по группам: личные, деловые и пр.

\* \* \*

Приобретите программу, позволяющую копировать письма на ноутбук: тогда вы сможете читать почту в дороге.

\* \* \*

Отвечайте только на самые свежие сообщения на электронных форумах.

\* \* \*

Не допускайте переполнения почтового ящика. Удаляйте письма, на которые уже ответили, если вам больше не нужна содержащаяся в них информация.

\* \* \*

Если вам требуется сохранить электронное письмо, не распечатывайте его. Электронный формат был создан как раз для того, чтобы сэкономить

наше время и освободить пространство на рабочем столе. Лучше создайте в компьютере папку, дайте ей нужное имя и храните в ней соответствующие электронные письма. Вы сможете найти их в любое время и при необходимости сделать копию.

\* \* \*

В рабочей графике выделите время для просмотра электронной почты, чтобы в течение дня не отвлекаться на сигналы о поступившем сообщении.

\* \* \*

С помощью модема вы можете получить доступ к вашей рабочей электронной почте у себя дома. Поговорите с сетевым администратором и узнайте, возможно ли это. Если вы время от времени работаете дома или в дороге с ноутбуком, наличие доступа к рабочему компьютеру значительно облегчит вам жизнь. Вернувшись в офис, вы больше не обнаружите в своем почтовом ящике 89 непрочитанных писем!

\* \* \*

Создайте электронный документ, где перечислите всех участников предстоящей деловой встречи. Если вы захотите заранее обсудить какую-либо возникшую идею, можете распространить ее, воспользовавшись списком. Это простой способ проинформировать каждого, а встречи будут менее продолжительными и более результативными.

\* \* \*

Если вы собираетесь написать важное деловое письмо, наберите его в текстовом редакторе перед тем, как запустить почтовую программу. Потом можно будет просто прикрепить его к сообщению, оставив в теле письма короткое пояснение, а копию сохранить на

жестком диске. Кстати, ваш адресат, возможно, также сохранит письмо на своем компьютере.

## Отчеты, копии и доклады

Я читаю все отчеты. По моим наблюдениям, далеко не все люди поступают так, читая их выборочно или не читая вовсе. Я поинтересовался у них, почему. Мне было сказано, что отчетов слишком много, они длинные, и в этом есть доля правды. Однако те отчеты, что я честно одолел, были выше всяческих похвал. Никогда не пренебрегайте отчетами. Если вы не будете читать отчеты коллег, они будут также поступать с вашими. Составляйте простые отчеты в разговорном стиле и распространяйте их избирательно.

\* \* \*

На отчете обязательно следует ставить свою подпись. Каждому наверняка случалось получать сообщения, на которых не указывалось ни имени, ни даты. После многих лет службы в одном и том же офисе отношения сотрудников становятся менее официальными, и, возможно, именно поэтому некоторые пренебрегают такой незначительной информацией. Однако без нее порой невозможно определить, от кого поступило сообщение и кому отправлять ответ.

- Не считайте, что вас вычислят только по почерку. В офисе наверняка есть по меньшей мере три человека с похожим почерком.
- Подписывайте фамилию. В офисе работают две Екатерины, три Александра, два Михаила и три Владимира.

- Не злоупотребляйте инициалами. Я бы растерялся, если бы получил письмо, подписанное «К.К.» (что имелось в виду: фирма, где я работаю, «Качество & Красота», или мой соавтор, Кэрол Картаино?).
- Всегда ставьте дату: вычислить «когда?» несколько не проще, чем вычислить «от кого?».
- Подписывайте год. Сейчас это может показаться необязательным, но годы проходят быстро, и многие заметки, на которых не проставлена дата, к примеру, вырезки из газет и журналов, могут стать загадками в деле.

Имеет смысл делать копии отчетов и рассылать их необходимым адресатам. У копий есть ряд преимуществ: их проще сделать и отсортировать по маршрутам отправления, на них уже указаны дата, когда была совершена сделка, и фамилия человека, заключившего ее. Распространив копию, вы сообщите людям всю необходимую информацию, не сказав ни слова, не сделав ни единого звонка, не созывая собрание. Копии — это отличный способ сделать работу коллектива более согласованной, получить признание начальства, а возможно, и повышение по службе.

Простой секрет составления хорошего отчета: не включайте в него больше информации, чем необходимо.

Нет ничего странного, если плотник с гордостью продемонстрирует вам необработанные деревянные коробки, которые со временем превратятся в заказанный вами новый отшлифованный и отполированный кухонный гарнитур. Но если вы покажете коллегам неотредактированный отчет, они в лучшем случае могут подумать, что вы плохой писатель, в

худшем - останутся недовольны результатами вашей работы, даже если вы предупредите их, что это только черновик. Всегда, когда это возможно, держите недоработанный материал при себе.

### **КОРОТКО О КНИГЕ СТРАНКА И УАЙТА**

Для овладения искусством составления текстов я бы порекомендовал вам прочитать книгу «Элементы стиля», написанную Уильямом Странком и Э.Б. Уайтом. Однако если у вас нет на это времени, ознакомьтесь с ее основными идеями.

- Не злоупотребляйте деловым жаргоном и сухими официальными фразами: излагайте простым языком.
- Избегайте длинных слов и сложно-сочиненных предложений.
- Воздержитесь от слов, редко употребляемых в современной речи.
- Не отклоняйтесь от темы.

Не забывайте о том, что лучше хорошо делать работу, чем писать о ней хорошие отчеты. Первое требует большей отдачи и умений, второе — это подведение итогов первого, просто запись для архива. Если вы не работаете, вам не о чем писать отчеты. Мы работаем ради результата, а не для того, чтобы прочитать о нем.

## **Отправляем письма почтой**

Живя в компьютерную эру, мы часто забываем о том, что разумное и уместное использование обыч-

ной почты может значительно упростить офисную работу. Бумажное письмо написать просто и более надежно, поскольку в 99% случаев его прочтет только тот, кому оно адресовано, существует меньше риска, что оно будет понято неправильно, кроме того, такое письмо обходится нам дешевле. Когда мы отправляем письма почтой, мы даем клиентам или партнерам время подумать над ответом. Почта имеет ряд преимуществ перед факсом и телефонным звонками: такой способ передачи данных позволяет нам составлять точные записи о деловых контактах, и, в моей практике, обычно способствует принятию более осмысленных решений.

---

Пусть почта вам поможет! Перед тем как отправлять большую корреспонденцию по почте (двести или больше листов), узнайте о скидках и дополнительных услугах, которые в большом количестве предоставляет почта. Многие компании не спрашивают о скидках и тратят лишние деньги.

---

На почтамте вам могут дать исчерпывающий ответ о работе почты. Если вы собираетесь отправить письмо, позвоните, объясните свою ситуацию, и вас переключат на человека, который может помочь. Вам могут также предоставить шаблоны официальных писем, показать всевозможные варианты конвертов и подскажут, как правильно написать адрес.

---

Если вы часто пользуетесь услугами срочной доставки почты, продумайте основные мотивы, побуждающие вас к спешке, которая в большинстве случаев не так уж необходима.

---

Когда спешка действительно имеет значение? Веские причины для срочности:

- Ситуации, где идет речь о сохранении здоровья или жизни: адресату может срочно понадобиться страховой полис или медицинская карта, без которых он не сможет действовать дальше.
- Необходимо доставить скоропортящийся товар.
- Клиент страстно хочет что-то купить у вас, предлагая доплатить за скорость: у вас есть шанс получить неплохие деньги, когда вы доставите товар.

### **СОВЕТЫ ОТ НАЧАЛЬНИКА ПОЧТЫ**

- Всегда пишите индекс. Просто удивительно, как часто про него забывают.
- Соблюдайте пунктуацию, когда пишете адрес назначения и обратный адрес, сокращайте такие слова как «город», «улица», «дом», «квартира» и т.д.
- Сортировщик писем прочитывает индекс строго в той строке, в которой он должен быть. Не пишите индекс в другом месте.
- Если вы неправильно написали адрес, сделав ошибку в номере дома или квартиры, ваше письмо, скорее всего, вернут обратно. (Хотя в маленьких городах, возможно, его все-таки доставят адресату.)
- Не вкладывайте в обычные конверты металлические скрепки, значки или кнопки, а также монеты: эти предметы могут порвать конверт, когда его будет сортировать машина.
- Никогда не наклеивайте скотч на почтовые марки, это делает их недействительными.
- Не стоит набивать конверт до отказа: он действительно может порваться. Только представьте: сначала его поместят в мешок, мешок поставят на грузовик, потом бросят в большой конвейер и т.д.

# Не позволяйте делам останавливаться

*В этой главе...*

- 
- *Читайте и запоминайте*
  - *Хранение данных*
  - *Уверенность в себе*
  - *Оборудование, канцелярские принадлежности и «резервы»*
  - *Собрания*
- 

**Г**енри Форд не просто изобрел первый конвейер, он научил нас извлекать максимальную пользу из «потока», с которым мы имеем дело на рабочем месте. Его теория была проста: «Детали движутся в одном направлении, проходя необходимые этапы обработки, от исходного материала до конечного продукта».

По сути, работа в офисе также подразумевает некий «конечный продукт», потому все наши действия должны быть последовательны и строго организованы. Переписка, папки с бумагами, архив, планы работы и т.д. — это не только материал, но и то, благодаря чему сослуживцы узнают о наших делах и делают свой вклад в создание конечного продукта. Работа будет двигаться непрерывно, как сборочный конвейер Форда, если мы будем пользо-

ваться арсеналом простых средств для «обработки» материала.

Для того чтобы офисный «конвейер» работал без остановок, не требуется тайного знания: возможно, 95% из нас уже знают, как этого добиться. Главное - определить, какую работу необходимо сделать в первую очередь, и сроки, в которые она должна быть сделана.

Я вкратце изложу вам некоторые основные идеи, которые помогут вам найти механизмы управления рабочим «потокком».

## Читайте и запоминайте

Научитесь справляться с печатной продукцией, в изобилии поступающей в ваш офис. Выберите 2 или 3 журнала, имеющих отношение к вашей профессиональной деятельности, и, может быть, еще один, интересный лично вам, откуда можно почерпнуть немало полезной информации. Забудьте про тысячи остальных, особенно про бесплатные журналы и газеты, которые только отнимают время: в них часто не содержится ничего, кроме рекламы.

Рекламные образцы продукции, рассылаемые почтой, - это не всегда мусор. Иногда вы можете найти среди них что-то нужное для себя. Однако рекламу необходимо тщательно отфильтровывать. Бегло просматривайте то, что вам прислали, и, не найдя ничего интересного, смело выбрасывайте все в мусорный ящик. Если у вас есть личный секретарь, поручите ему разборку папки с рекламными объявлениями.

Кажется, что логичнее начать работу с чтения бумаг, которые находятся на вершине стопки, и про-

двигаться по ней сверху вниз. Такой подход, на первый взгляд, можно применять и для лежащих на столе отчетов, и для электронных писем, накопившихся в почтовом ящике, но учтите, что стопка образовалась в порядке поступления новых документов, а не в порядке их значимости. Поэтому, прежде чем углубиться в изучение документа с вершины стопки, просмотрите все бумаги и отложите в сторону те, которые требуют вашего внимания в первую очередь.

--  
Уберите подальше деньги! Если вещь лежит не на месте, риск потерять ее существенно увеличивается. Особенно это касается денег. Когда вы получаете деньги наличными, положите их на свой счет в банк или потратьте их так, как запланировали. Оставляя крупные суммы наличности при себе, вы навлекаете на себя лишние трудности. Всегда будьте уверены в том, что деньги лежат в надежном месте.

Г  
Если вам требуется обеспечивать доставку многочисленной корреспонденции в несколько подразделений и представительств компании, заведите для каждого из них отдельную коробку и отправляйте пачки документов по мере их накопления - это будет эффективнее, чем постоянно отправлять по одному письму.

## Избавьтесь от ящиков, в которых лежат документы, ожидающие отправки

Г  
Вы на 50 процентов упростите процесс поступления и отправки документов, если избавитесь от

ящика, в котором лежат бумаги, предназначенные для отправки. Какая от них польза? Законченные материалы не следует помещать в ящик, их следует немедленно отправить к месту назначения.

Адресная книга - одна из наиболее полезных вещей. Иметь под рукой нужный адрес или телефонный номер, записанный в блокноте или в ноутбуке, — означает экономить время и делать работу проще. Создайте алфавитный список телефонов и адресов и распечатайте несколько копий: одну для себя (на случай, когда придете на работу без ноутбука), один оставьте в офисе (компьютеры иногда ломаются). Можете создать списки для семейного и служебного пользования, распечатав копии для членов семьи и для коллег. На вашем списке оставляйте место для новых записей, а также место, куда можно вносить изменения имеющихся телефонов и адресов. Периодически просматривайте свой список по меньшей мере раз в год.

Составляя бумаги или документы для отправки, старайтесь предвидеть возможные вопросы и сразу вносить нужные пояснения. Часто мы, будучи хорошо осведомлены в вопросе, забываем о потребностях читателя. Поэтому:

- Пишите краткие пояснения по сути документа и по поводу дальнейших действий с ним.
- Напишите, сколько копий вы вложили и сколько должны получить обратно. Если часть вложенных документов должны быть подписаны и/или нотариально заверены, убедитесь в том, что вы об этом написали. Если это необходимо, распишите подробно,

какие действия получатель должен произвести над бумагами.

- Если в тексте документа есть юридические или другие специфичные термины и фразы, которые неосведомленный человек может не понять, дайте их краткое толкование.
- Потребуйте от получателя, чтобы тот обратил внимание на указанные в бумагах сроки выполнения заказа или на другие даты, содержащиеся в документе.

Передача документов на подпись - важная часть работы со всеми официальными бумагами, но эту простую на вид задачу обычно не так уж и просто осуществлять на практике.

Лучший способ заручиться уверенностью в том, что все важные бумаги будут подписаны, - присутствовать в тот момент, когда на них ставят подпись. Но если нет такой возможности (а обычно бывает именно так), попробуйте ставить карандашом галочки в тех местах, где должны стоять подпись и дата, или используйте печати с поясняющими надписями, такие как «Здесь указать фамилию». Можете приклеивать в нужных местах яркие ярлыки, которые отчетливо видны во всех концах листа. Некоторые документы печатают уже с указаниями, например «Пожалуйста, поставьте здесь подпись и дату».

Из многолетнего опыта работы в офисе я вынес ценный урок: необходимо присваивать имена всем документам и указывать их предназначение. С этой точки зрения оптимальнее хранить документы в электронном виде в специальных именованных папках. Таким же образом следует хранить всю ценную информацию: телефоны, имена, важные све-

дения, - так она всегда будет доступна. Эта работа займет у вас несколько минут, а в дальнейшем вы сэкономите часы на поисках и сортировке, и при необходимости вы всегда сможете быстро вручить нужному человеку необходимый листок или переслать данные по электронной почте.

Многие из нас пользуются ежедневниками. Они напоминают нам о грядущих встречах и поручениях, которые должны быть сделаны на следующей неделе или через три месяца. Чтобы делать все вовремя, нам следует вписывать в ежедневник памятки задолго до того, как произойдет событие, чтобы мы могли подготовиться к нему без спешки. Ежедневник также можно использовать для записей более долгосрочных планов, чтобы не забыть осуществить возникшую блестящую идею в будущем.

### **ХРАНЕНИЕ ДАННЫХ**

Архивы имеют обыкновение портить нам настроение, главным образом из-за того, что мы часто медлим с их составлением. Но только подумайте о том, какое значение имеет для нас хранение данных, и как много полезного дают нам архивы! Когда мы знаем, что точно найдем нужную информацию, то чувствуем себя в безопасности, это придает уверенность в себе. Без архивов все выходит из-под контроля.

Архивы должны быть устроены так, чтобы в них свободно ориентировались все сотрудники офиса. Перед тем как внести изменения в архив, поставьте в известность коллег, чтобы они не ломали голову над папками и картотеками.

Присваивая имена файлам, подумайте: уверены ли вы, что выбрали подходящее ключевое слово?

\* \* \*

Не давайте компьютерным файлам и каталогам изысканных и загадочных имен, понятных только вам. Со временем вы поймете, что присваивать простые имена более разумно. Операционные системы (в частности, компании Microsoft) нередко ограничивают число символов до восьми в имени файла, а в расширении - до трех, но во многих компьютерных программах это число больше. Если на вашем компьютере установлена такая программа, воспользуйтесь этим преимуществом. Лучше назвать файл «Счет за водоснабжение ФеврОб», чем «счтвдсн.ФОб».

\* \* \*

Ошибки и неточности в именах каталогов и файлов могут привести к тому, что мы их просто потеряем. Не стоит медлить с работой, накапливая ее на рабочем столе: это также может привести к потере документа.

## Уверенность в себе

Самый простой секрет того, как можно облегчить себе работу, - делать ее самостоятельно. Нас постоянно пытаются убедить в том, что успех и простота заключаются в переключении работы на плечи других, в то время как наша задача - только указывать, что делать, и получать прибыль. Но это не так. Работать *самим* - вот самый простой способ. Возможно, вы сможете выиграть бой до того, как позовете кавалерию!

## **МОЖЕМ ЛИ МЫ ПОБЕДИТЬ БЮРОКРАТИЮ?**

Бюрократия - это озорной мальчишка, который заслуживает хорошей порки. По ее вине мы получаем от работы меньше удовольствия, она мешает рационально завершить начатые дела. Но всем нам приходится с ней сталкиваться, и желательно, чтобы мы не теряли лишние силы и время в бесплодной схватке.

Выход? Не пытайтесь сломать барьеры, перепрыгивайте через них. Вам кажется, что заведенный в офисе порядок требует, чтобы вы делали много бессмысленных вещей, сделайте их как можно быстрее. Когда наступит подходящий момент, предложите разумную альтернативу (сделайте это в письменной, а не в устной форме).

Сначала спрашивайте совет у себя, и только потом у полок с бумагами. Всегда начинайте искать ответ в своей памяти, и только потом в книгах, журналах или Интернете. Посторонние люди или источники не могут знать всей специфики вашей ситуации, поэтому не бойтесь полагаться на свою интуицию и ум.

\* \* \*

О порядке работы в офисе было сказано много слов, но, к сожалению, большинство из них пролетело мимо ушей людей неотзывчивых, либо идеи были признаны недостаточно весомыми, поскольку исходили от тех, кто не обладает достаточной властью.

Мысль, изложенная на бумаге и заверенная подписью, имеет намного больше силы, чем сказанная устно, особенно если она конструктивная. Если вы почувствовали, что необходимо что-то изменить

или откорректировать, не бойтесь, внесите свое предложение. Не размышляйте над тем, что, возможно, кому-то эта идея уже приходила в голову, но он решил ничего не предпринимать. Возможно, предложенный вами путь решения проблемы не только сэкономит время и деньги компании, но также избавит вас от огорчения, если недавно прибывший в штат новичок получит премию за предложение, которое вы обдумывали шесть лет назад.

## Проявляйте инициативу в работе

Научитесь создавать «резервы». Если вы можете положить больше, кладите. Кладите, даже если пока это не окупается, так как в конечном итоге «резерв» принесет вам большие проценты. Всегда прибавляйте чуточку больше, чем требуется, на тот случай, если будет не хватать. Несколько примеров:

- Деньги: всегда имейте при себе больше, чем планируете потратить.
- Отправляясь на деловую встречу, сделайте дополнительную копию документа.
- Если начальник требует от вас пять идей, придумайте семь или восемь.
- Если вы собираетесь выступить с пятнадцатиминутной речью, сделайте конспект еще для десяти минут — на всякий случай.
- Ключи: один дубликат вы оставляете дома, второй можете потерять, потому сделайте третий.
- Контакты с людьми: если вам потребуется помощь системного администратора, или адвоката, или консультанта по недвижимости, одного телефона может быть недостаточно, потому всегда держите под рукой запасной вариант.

## ВЫСКАЗЫВАЙТЕСЬ

Сообщайте о своих планах. Пусть все узнают о ваших целях и идеях. Расскажите людям, что вы собираетесь делать, зачем, когда и где. Когда окружающие узнают, чего вы хотите, они сделают все, что в их силах, чтобы обеспечить вас всем необходимым. Молчаливые, скрытные люди редко получают помощь, и не потому, что они ее не заслуживают, а потому, что никто не знает, чего они хотят и что им нужно.

Многим из нас доводилось общаться с нытиками, которые вечно недовольны своим местом работы и постоянно жалуются на обманы, оскорбления и несправедливое отношение. Спокойно реагировать на жалобные телефонные звонки, язвительные письма и присутствие раздраженных людей бывает очень непросто. Как поступать в таких ситуациях?

*Правило 1.* Помните, что два разъяренных человека - это минимум в два раза хуже, чем один. Не позволяйте гневным письмам и чужим склокам портить вам настроение. Оставайтесь любезным и спокойным, и через некоторое время разгневанный человек остынет до вашей температуры.

*Правило 2.* Если вы все-таки вышли из себя, не выплескивайте раздражение на людей: все вопросы лучше решать один на один.

*Правило 3.* Если нытик действительно в чем-то прав, выразите согласие: признайте наличие неудобств, вреда, несправедливости и мучений.

*Правило 4.* Спросите: «что мы можем сделать?» Это превратит нытика из врага в союзника для совместного решения проблемы.

*Правило 5.* Дайте им немного больше, чем они хотят получить. Если нытику не хватает ящика омаров, подарите ему ящик омаров и ящик креветок в придачу.

*Правило 6.* Помните: чем дольше вы сидите сложа руки, тем больше нытиков будут вас осаждать.

Ваш разработанный проект может пострадать по вине недалёковидного человека, поэтому всегда оставляйте немного времени про запас.

Все (даже профи, проводящие тренинги повышения мотивации) время от времени встречаются с трудностями и попадают в незавидное положение. Когда проваливается проект, нам хочется кричать от отчаяния. Вместо этого лучше временно отступите - выбросьте отныне ненужные бумаги в мусорный ящик и поставьте перед собой новую цель.

## Оборудование, канцелярские принадлежности и оснащение

Выбирайте только лучшее. В первую очередь это относится к людям, хотя в данном случае я говорю про различное оборудование и прочую продукцию. Не делайте необдуманных покупок, подчиняясь спонтанной идее. К сожалению, вопрос «Сколько это стоит?» задают в пятьдесят раз чаще, чем вопросы о надёжности и долговечности покупки. Переубедить людей, приучить их думать в первую очередь о качестве, непросто: волшебное слово «распродажа» одерживает убедительную победу над разумными решениями минимум в трех случаях из четырех.

Покупайте только самое новое и простое в использовании оборудование (особенно это касается компьютерных программ!), позволяющее делать работу проще. Обычно для выполнения элементарной работы сложное оборудование не требуется.

### **ПРИБРЕТИТЕ БОЛЬШЕ ИНСТРУМЕНТОВ;**

Опытный золотоискатель, работающий сразу на нескольких приисках, обычно оставляет на каждом из них тяжелые лопаты и черпаки. Это избавляет его от необходимости упаковывать и перемещать инструменты с места на место. Деловой человек также не ограничивает себя работой в одном лишь офисе. Нам нередко приходится работать еще и в филиалах, на товарных складах, в автомобиле, дома в кабинете, в кровати, в гостях у родителей и даже в сарае.

Я пришел к такому заключению: разумно иметь несколько основных инструментов (записную книжку, карандаши, диктофон, машинку для вскрытия писем и т. д.) везде, где нас может настигнуть желание поработать. Когда у меня приступ честолюбия или просто посетило вдохновение, я могу сразу же приступить к работе, а не бегать кругами в поисках инструментов. Приобретение дополнительных комплектов инструментов позволяет делать работу проще и обычно не требует крупных денежных вложений.

Помечайте свои инструменты. Дело даже не в материальном убытке, который вы несете, когда кто-то теряет или забывает вернуть вашу линейку, нож-

ницы или стул: плохо от того, что под рукой не оказывается нужного инструмента. Мы мгновенно теряем самообладание, раздражаемся, бросаемся на поиски, начинаем расспрашивать и обвинять. Такие ситуации могут выбить нас из колеи на полдня.

Выход - помечать свои инструменты. Надпишите на них свое имя (а также ваш отдел, если в этом есть необходимость), покрасьте в яркий цвет. Не для того, чтобы потешить самолюбие, выражая таким образом право собственности на эту вещь, но для элементарного удобства. Это вряд ли застрахует вас от рассеянных людей, но повысит вероятность того, что потерянная вещь к вам вернется.

### **НАВЕРСТАЙТЕ ПОТЕРЯННОЕ ВРЕМЯ**

Самый важный навык пилота - умение справиться с самолетом, когда тот внезапно теряет скорость и начинает камнем падать вниз. Наша работа - в некотором роде тоже полет, и иногда по какой-нибудь внешней или внутренней причине она останавливается. Работа не продвигается так, как планировалось: кто-то не пришел или не позвонил, отменили рейс или встречу, отключилось электричество, что-то сломалось. Мы должны быть готовы к таким «авариям», из-за которых вынуждены бездействовать.

При потере скорости, пилоты используют скорость падения, для того чтобы привести самолет в горизонтальное положение и продолжить полет. Нам нужно делать то же самое. Быстро оцените, как много времени было потеряно, и примитесь за подходящий проект из вашего списка. Так вы постепенно наверстаете упущенное в работе, и катастрофы удастся избежать.

Держите рядом с каждым офисным прибором понятные и простые в использовании справочники (если таковые у вас имеются). Краткие инструкции для электронного оборудования будут тоже кстати.

\* \* \*

Работа может остановиться, когда неожиданно закончится пачка бумаги или краска в принтере. Лучше закупить оснащение впрок, что в итоге обойдется вам многим дешевле. Заручиться уверенностью в том, что мы всегда готовы к работе, — словно заглянуть в холодильник перед тем, как начать готовить ужин: делайте это в первую очередь!

## Собрания

Вы никогда не замечали, что на собраниях больше всего времени отнимают неподготовленные участники? Если вы хотите сделать собрания более продуктивными, не приходите на них с пустыми руками. Приносите с собой не проблемы, а варианты их решения. Напишите или набросайте готовые решения, а не сырые идеи. Если вы наберете текст своего выступления на компьютере и распечатаете его, это лишит ваших коллег необходимости делать записи. Даже если победа в дискуссии будет не за вами, оппоненты обязательно оценят степень вашей подготовки, что поднимет ваш рейтинг.

\* \* \*

Проводите собрания стоя, а не сидя в креслах. Возможно, они будут проходить быстрее, чем обычно, кроме того, это прекрасная возможность размяться.

Если собрание длится больше часа, значит, вы делаете что-то неправильно. Цель собраний - обсуждение готовых тезисов и принятие важных решений, потому они должны быть хорошо организованными и проводиться по заранее подготовленному плану.

Если вы назначили дату проведения собрания, но потом обнаружили, что для достижения необходимой цели будет достаточно отчета, отмените собрание и разошлите коллегам копии отчета.

\* \* \*

Многие рассматривают работу как вереницу товарищеских встреч, где важно быть дружелюбным и понимающим, необходимо поддерживать друг друга. Чтобы избежать конфликтов, не накаляйте ситуацию до предела, иначе вопросы так и останутся открытыми, а решения не будут приняты. Вместо того чтобы снова возвращаться к одной и той же теме в десятый раз, требуйте точности. Это может быть сделано сотней способов. Когда вы обращаетесь с просьбой предоставить вам какие-либо сведения, формулируйте вопрос как можно более конкретно, например: «Могу ли я получить эту информацию к полудню?» Не говорите «Подготовьте отчет так, как считаете нужным», спросите конкретно: «По какому принципу будут классифицированы данные?» Может, вы потеряете нескольких друзей, но вас начнут уважать как человека, который знает, чего хочет.

\* \* \*

Чтобы закончить собрание вовремя, строго придерживайтесь запланированного графика. Не создавайте на собрании неформальную атмосферу, даже если вам нравятся люди и тема разговора.

Один из лучших видов собрания - бизнес-ланч с кем-либо из сотрудников компании, особенно с вашим начальником. Непринужденная обстановка располагает к личной беседе. Вы можете представить свои аргументы в полную силу, без запинок и лишнего позерства, выражаясь простым, разговорным языком. При условии наличия достаточного количества времени в таких разговорах обычно затрагивается несколько тем, поэтому вы сможете высказаться более полно, чем в условиях офиса.

### **ПОМЕЩЕНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ КОНФЕРЕНЦИЙ**

Когда я писал эту книгу, моя компания переезжала в новый офис. Большую часть помещения планировалось определить под конференц-зал. Я написал отчет, выразив свое неодобрение этой идеи. В своем докладе я пояснил, что данное пространство лучше использовать под дополнительные кабинеты, и к своему удивлению получил множество писем с уговорами и недовольствами в адрес маленькой комнаты для конференций.

Мой ответ заключал в себе мое мнение о конференц-залах: «Мы не нуждаемся в большом помещении для проведения конференций, которые являются дополнением к производству, но не самим производством. Поэтому разумно использовать для их проведения один из личных кабинетов, достаточный по площади. Тогда собрания станут короче, а производительность будет выше».

# Взаимоотношения с сослуживцами

*В этой главе...*

- 
- *Командный дух*
  - *Когда нужны новые помощники*
  - *Стратегия поведения в офисе*
- 

**М**не, как и вам, нравится быть свободным в общении, выражать свои чувства на работе не меньше, чем в свободное время. Проблема в том, что это нравится всем, а не только мне с вами. Офис объединяет разных по характеру людей, некоторые из которых могут плохо переносить друг друга. Штат компании может насчитывать семь, семьдесят или семьсот человек, вынужденных работать в одном здании, единой командой, объединенные одной целью и одним духом. В такой ситуации ярко выраженный индивидуализм может отравить атмосферу и взъерошить другим перья.

Поэтому первым необходимым условием результативной и приносящей радость совместной работы является *сотрудничество*. Работа в команде подразумевает терпимое отношение друг к другу.

## Командный дух

**В** не зависимости от того, насколько хорошо мы делаем свою работу, в офисе нам часто требуется помощь, поэтому найти союзника - это большой шаг к упрощению работы. Это может быть коллега из ближайшего окружения либо кто-то еще, кого вы можете попросить о помощи, если поручение лучше выполнять вдвоем. Ему можно доверять, например, проверку сообщений в ваше отсутствие, этот человек может вас подменить при необходимости, вовремя посоветует не отправлять грозное письмо и удачно пошутит, когда вы не в настроении.

\* \* \*

**Если** на вас возложена обязанность управлять работой команды, вы должны учитывать, что в помощники лучше выбирать людей самостоятельных, которые умеют найти нужную информацию и довести начатое дело до конца. Вот несколько условий вашего успешного сотрудничества:

- Позвольте своим помощникам участвовать в принятии решений.
- Берите их с собой на деловые встречи.
- Предоставляйте им достаточную информацию, и они будут делать свою часть работы лучше.
- Ставьте перед помощниками конкретные цели, но пусть они *сообщают вам*, как именно они собираются их реализовывать.
- Не берите на себя всю самую интересную работу, оставляя им самую скучную и механическую.
- Давайте помощникам такую работу, которая бросает вызов их способностям и знаниям; позвольте им стать командными экспертами в некоторых областях.

- Не допускайте, чтобы ваша занятость препятствовала общению с подчиненными (чтобы не получилось так, что вы видите их один раз в неделю, вылетая пулей из своего кабинета).

\* \* \*

Если вы справились с работой раньше, помогите членам вашей команды завершить их работу. Если у кого-то возникли трудности, помогите ему найти решение. Ваши усилия будут вознаграждены: когда-нибудь вам ответят тем же.

\* \* \*

Никогда не поручайте помощникам чересчур обременительную работу: это на любого подействует угнетающе. Позаботьтесь о том, чтобы каждый имел возможность отдохнуть и собраться с мыслями.

\* \* \*

Как воздействовать на лентяев в команде: слезно упрашивать или применять насилие? Такие крайние меры, во-первых, действуют далеко не на всех, а во-вторых, они только подорвут ваши силы.

1. Плохой метод: неоднократно просить, умолять выполнить задание.
2. Метод еще хуже: доложить начальству. Так вы обретете новых врагов.
3. Самый плохой вариант: пристыдить в присутствии остальных. Вы обретете заклятых врагов.
4. Немного лучше: сделать работу за них. Обычно это самое быстрое и простое решение, правда, существует риск, что вам сядут на шею.
5. Лучший вариант: дипломатически разрешить ситуацию. Предложите им помощь и распланируйте время осуществления проекта.

## СТРЕМИТЕСЬ К ЯСНОСТИ УКАЗАНИЙ

Представьте, что вы приезжаете работать на ферму, не имея никакого опыта и не пройдя предварительного обучения. Бригадир говорит вам просто: «Иди к коровам». Вам понятна цель, но не ясны инструкции. Стремитесь получить ясные указания:

- Где находятся коровы?
- Мне идти к живым или забитым коровам?
- Я должен работать с пятнистыми или пегими коровами?
- Как выглядит клеймо?
- Как много там коров? Какой породы?
- Там и коровы, и телята?
- Куда их нужно будет загнать? Что мне делать с ними, когда я к ним приду?

Невыполнение задания не всегда говорит об отсутствии умений или способностей, в ряде случаев причину следует искать в неправильно данном поручении. Всегда уточняйте требования к работе и сроки ее выполнения, предварительно задав человеку, которому вы поручаете задание, 3 вопроса:

- Вы действительно можете сделать это?
- У вас имеются все необходимые указания?
- Вы сделаете это в срок?

\* \* \*

Если на все вопросы был дан положительный ответ, спустя положенное время осведомитесь, выполнено ли задание. Если получите на это отрицательный ответ, вам не нужна такая помощь.

В офисе нередко случается работать с несговорчивым начальником. Как найти к нему подход? В большинстве случаев достаточно вести себя честно и по-деловому, проявлять дипломатию, а не биться головой о стену. В крайнем случае оставьте проблему нерешенной до тех пор, пока ее не переложат на плечи другого человека.

\*\*\*

Иногда люди радуются похвале даже больше, чем заработной плате. Слова благодарности произнести легко, все мы нуждаемся в них, они благотворно сказываются на сотрудничестве и укрепляют командный дух. Сказать «спасибо» - самый простой и эффективный способ воодушевить человека.

Работая с подчиненными, отмечайте даже самые незначительные проявления изобретательности и старательности, не уличайте в ошибках. Удивительно, как много замечательных поводов для похвалы, публичной или личной, существует на свете.

## Когда нужны новые помощники

Принимая на работу новых сотрудников, необходимо обращать внимание на наличие у них следующих качеств:

- Умение думать самостоятельно (уверенность в себе)
- Способность и желание учиться

Если работа чересчур ответственная, где нет права на ошибку, лучше сделать выбор в пользу квалифицированного человека, чем новичка в этом деле.

Если вы — руководитель, учитывайте, что далеко не все люди любят офисную работу. Многим приходится упорно заставлять себя работать и учиться.

\* \* \*

Во многих средних школах есть образовательные программы, осуществляемые по договору с различными компаниями. Ученики, принимающие участие в таких программах, выполняют несложные поручения в офисе, работая неполный рабочий день, несколько раз в неделю. Они получают основные навыки, такие как электронная обработка текстов, работа с корреспонденцией и телефоном.

Есть также аналогичная государственная программа, ориентированная на пожилых людей. Спросите совета у пожилых людей из вашего района или проконсультируйтесь в агентстве по трудоустройству.

\* \* \*

Не допускайте, чтобы подчиненные тормозили рабочий процесс! Мы все порой злимся, когда новички не могут выполнять работу должным образом. Часто мы ловим себя на мысли, что быстрее выполнить задание самому, чем потратить время на объяснения и руководство чужой работой.

\* \* \*

Вместо того чтобы волноваться и беспокоиться, начните делать задание вместе с новичком: так работа будет выполняться и контролироваться одновременно.

\* \* \*

Коллектив, преданный своему делу и начальнику, всегда дружен и работает слаженно. Таким подчиненным не приходится многократно объяснять суть

заданий. Самоотверженность - ценное качество, но немногим бросается в глаза.

## Стратегия поведения в офисе

Тайны и интриги, плетущиеся в офисе, слишком щекочут нервы и потому вряд ли останутся незамеченными. Нет никакой нужды в том, чтобы бездумно проглатывать все, о чем болтают в округе. Впрочем, ничто не мешает вам обмениваться многозначительными взглядами или намеками. Можно даже поинтересоваться у коллеги, если вам что-то интересно, но не стоит выступать в роли «испорченного телефона» и пересказывать чужие сплетни.

\* \* \*

Если офисная политика вам активно не нравится, хорошо подумайте перед тем, как бросаться на амбразуру. Хорошая политика осуществляется по-настоящему искренними людьми, которые действительно заинтересованы в нахождении более выгодного пути развития компании. Бывает и худший вариант, когда в компании идет непрерывная борьба за власть, которая может порождаться как чувством соперничества, так и подлостью.

У вас есть выбор: активно добиваться, чтобы политика вашей компании приближалась к первому типу, или остаться в стороне. Впрочем, если вы занимаете руководящий пост, второе весьма затруднительно. Если же нет - лучше держитесь подальше от линии огня.

- Если вы столкнулись со вторым типом, будьте осторожны. Вы сами можете оказаться жертвой чьей-либо подлости. Не опускайтесь до их уровня, сохраняйте достоинство.

Справедливость восторжествует, но до этого вам придется запастись терпением.

- Увольтесь с работы, если в офисе не препятствуют, а потворствуют политике второго типа.

В офисных баталиях всегда можно занять одну из трех позиций:

1. Позиция одной стороны.
2. Противоположная позиция.
3. В стороне от обеих позиций.

Всегда выбирайте позицию номер 3, даже если в борьбу вовлечены ваши друзья.

\* \* \*

Чтобы смягчить для себя последствия войн между отделами или вражды в офисе, не допускайте резких высказываний в адрес какой-либо из противоборствующих сторон, не предавайтесь воинственным настроениям.

Как определить, приходя в другой офис, насколько желанен ваш визит: предложат ли вам стул?

- Постарайтесь не наживать себе врагов! Неприятеля сделают все возможное, чтобы сделать вашу работу невыносимой и выставить вас в нелестном свете. Если вы нечаянно приобрели врага в чьем-либо лице, постарайтесь исправить ситуацию прямо сейчас.
- Не ведите себя надменно.
- Постарайтесь избегать иронии и сухости в разговоре (мы все этим грешим).
- Не игнорируйте кого-либо демонстративно.

- Не устраивайте бойкот (психологи называют это «пассивной агрессией»).
- Не говорите ни о ком плохо: такие слова *всегда* возвращаются.
- Не забывайте о словах благодарности в адрес всех, кто помогает вам работать, в том числе людей из служб технической поддержки, уборщиков, курьеров, продавцов, шоферов, сотрудников охраны.

\* \* \*

**Г** Если кто-то из сотрудников попросит сохранить что-либо в тайне, выполните просьбу, или вовсе откажитесь его выслушать. Помните, что условие «никому не рассказывать» распространяется и на ваших близких людей.

### СЕКСУАЛЬНЫЕ ДОМОГАТЕЛЬСТВА и ДИСКРИМИНАЦИЯ

О сексуальных домогательствах и дискриминации (расовой, религиозной, этнической, по половому признаку) на рабочем месте написано очень много. Эта сложная и эмоционально-насыщенная тема вызвала самые различные отклики, она полна тонкостей и нюансов - этических, юридических, профессиональных. Ограничившись лишь форматом элементарных правил и советов, на который рассчитана эта книга, мы рискуем чрезмерно упростить эту тему, потому воздержимся от обсуждения связанных с ней вопросов.

Каждой компании следует разработать метод реагирования на заявления о домогательствах и дискриминации. Узнайте, какой стратегии и каких методов придерживается компания и, если это необходимо, незамедлительно примите меры.

# Командировки

## *В этой главе...*

---

- *Составление плана*
  - *Приготовление к поездке*
  - *Ваш дом вдалеке от дома*
- 

**Н**аверное, только идеалисты могут, сидя в офисе, мечтать о скорой командировке и радостно строить планы на предстоящую поездку. Реалисты же знают, что деловые путешествия, на самолете или в такси, - не всегда самый приятный способ провести время. Причин этому несколько:

- Намеченные мероприятия могут не начаться вовремя не по вашей вине.
- Неудачная погода может плохо повлиять на наше здоровье и испортить поездку.
- День, проведенный в рабочей поездке, по меньшей мере в два раза утомительнее, чем один день в офисе.
- У вас будет в два или в три раза меньше свободного времени, чем вы планировали.
- Каждое собрание, на которое вы приходите, и каждый человек, с которым вы встречаетесь, отнимают в два раза больше времени, чем вы ожидали.

- Командировки всегда обходятся вам дороже, чем вы рассчитывали.
- В поездках обычно увеличивается количество телефонных звонков и сообщений. Кроме того, по возвращении вас наверняка будут ждать новые обязательства.

\* \* \*

Но этим и многим другим причинам, деловые поездки скорее являются обременительной ношей, чем отдыхом. В этой главе предлагается несколько советов, как добиться того, чтобы командировки проходили проще.

## Составление плана

Для начала примите к сведению эти 6 простых советов и постарайтесь воспользоваться ими.

1. Планируйте поездки заблаговременно.
2. Тяжелые и громоздкие вещи лучше отправлять на место назначения заранее и перед отъездом убедиться, что они были успешно доставлены.
3. Всегда берите с собой карту местности.
4. Раздобудьте аварийные телефоны.
5. Не давайте свой контактный телефон всем подряд. Просите людей при необходимости связываться с секретарем, иначе в командировки вас будут отвлекать и утомлять бесконечные звонки.
6. Выберите наиболее надежный и недорогой способ телефонной связи в дороге.

\* \* \*

Определитесь, какой объем работы вы планируете взять с собой в командировку. Не забывайте о долгих часах перелета и длинных бессонных ночах в отеле.

\* \* \*

Плохо, если вы забудете взять какую-либо необходимую вещь: это может обернуться как легким дискомфортом, так и срывом поездки. Чтобы предотвратить подобные ситуации, напишите и распечатайте на принтере контрольный список вещей, которые вы хотите взять с собой, включая как рабочие, так и личные предметы первой необходимости. Вы также можете составить список дел, которые необходимо выполнить до отъезда. Такие списки пригодятся вам и в дальнейшем: всякий раз, собираясь в поездку, вам будет достаточно пробежать их глазами, а не восстанавливать в уме перечень всех нужных вещей и дел.

Не забудьте взять с собой туалетные принадлежности и запас одежды: одежду подберите таким образом, чтобы ее было удобно комбинировать. Путешествуйте налегке!

\* \* \*

Перед тем как отправиться за границу, узнайте адреса посольства или консульства вашей страны. Продумайте план, в соответствии с которым вы будете действовать в случае непредвиденных обстоятельств: например, вам срочно потребуются деньги на медицинское обслуживание или возмещение утерянного паспорта.

## Приготовление к поездке

Если вы и ваши сотрудники много путешествуете, будет разумным свести в один список всю важную информацию, которая необходима в пути. Создайте электронную таблицу из двух колонок, в левую колонку внесите следующие наименования: номера рейсов и время вылета, забронированные отели и машины, адреса, аварийные и прочие номера телефонов, телефон и факс пункта назначения, имена и телефонные номера посредников и т.д. Распечатайте этот список на принтере, размножьте и заполняйте каждый раз перед очередной поездкой.

\* \* \*

Выберите наиболее надежное бюро путешествий и всегда пользуйтесь только его услугами. Лучше каждый раз обращаться к одному и тому же менеджеру: так со временем он составит представление о том, какие рейсы и услуги вы предпочитаете (только утренние рейсы, место обязательно у окна, отель с уборкой во второй половине дня и пр.), и вам не придется каждый раз повторять одно и то же.

\* \* \*

Когда вы бронируете билеты на самолет, убедитесь в том, что промежуток между рейсами составляет минимум 45 минут или час. На то, чтобы пройти таможенную и найти нужный выход, вам может хватить и получаса, но ваш багаж за этот промежуток времени могут не успеть перенести. Все вещи, которые мы берем с собой, нам необходимы, и если какой-то чемодан останется за бортом, мы можем попасть в переplet.

---

По той же причине упаковывайте все важнейшие материалы в небольшую сумку, которую разрешается не сдавать в багажное отделение и нести в руках. Так вы будете уверены, что они не потеряются.

## Летайте рейсами известных крупных авиакомпаний

---

Избегайте бронировать билеты на последний рейс. Если что-то сорвется, всегда должен оставаться в запасе по крайней мере еще один: это обеспечит ваше прибытие к месту назначения в тот же день.

\* \* \*

---

Но возможности избегайте рейсов, проходящих через аэропорты, которые часто закрывают из-за плохих погодных условий, как аэропорт Денвера зимой.

\* \* \*

---

Места у окна - хороший выбор, и не только потому, что с них можно смотреть на облака. Также вас не будут беспокоить люди, которые покидают свои места и затем возвращаются обратно.

\* \* \*

---

Постарайтесь рассчитать время так, чтобы успеть пройти регистрацию за час до вылета, иначе вас могут опередить другие пассажиры, также забронировавшие билеты на этот рейс. Всем нам известно о возможных проблемах, которые могут

возникнуть по пути в аэропорт: пробки на дорогах, медлительные кассиры на парковках, длинные очереди к столу регистрации. Чтобы избежать стресса, приезжайте раньше. Благополучно добравшись до аэропорта, у вас в запасе будет час, во время которого можно сделать звонки, понаблюдать за людьми, почитать или вздремнуть.

\* \* \*

**В** аэропорту ведите себя приветливо, даже если что-то вас не устраивает. Сотрудники аэропортов и авиалиний обычно стараются приложить все усилия, чтобы помочь вежливому человеку. Не поленитесь отправить им благодарственное письмо, если они того заслужили. Они действительно оценят ваше внимание, так как получают от пассажиров преимущественно жалобы.

\* \* \*

Откажитесь от чашки кофе, если у вас слишком мало времени до посадки. Из-за нескольких потраченных минут вы можете не успеть на самолет.

Не надевайте в дорогу светлую одежду, особенно если вам предстоит добираться в транспорте в час пик.

## Ваш дом вдали от дома

Безусловно, лучше и удобнее останавливаться в том же отеле, где будут проходить собрания, деловые встречи и заседания.

Бронируя номер, спрашивайте не только название сети отелей или гостиниц, но и уточняйте название отеля (например, «Северный Колизей»,

а не просто «Колизей»: в Далласе, например, 14 «Колизеев»). Поскольку вы совершаете деловую поездку, отель - это не только ваш временный дом: сюда будут доставлять для вас срочную корреспонденцию и посылки, поэтому убедитесь, что у вас записаны полный адрес, номер факса и телефонный номер гостиницы.

Убедитесь в том, что при бронировании номера ваше имя записали без ошибок. В противном случае, даже если не возникнет проблем с заселением, существует риск, что другие люди могут вас не найти.

\* \* \*

Если вам необходимо доставить к месту назначения громоздкий багаж вроде грифельных досок или коробок с учебниками, отправляйте его заранее и ярко помечайте. Перед отъездом убедитесь, что ничего не потерялось при перевозке; периодически поддерживайте контакт с сотрудниками отеля, отвечающими за доставку багажа.

\* \* \*

«Заказывайте еду в номер. Это будет стоить немного дороже, но так вы будете экономить час в день, который потратили бы на то, чтобы одеться, спуститься в ресторан и дожидаться выполнения заказа. Официанты обычно не спешат обслуживать столики на одного.

## СВОБОДНОЕ ВРЕМЯ

Согласно подсчетам, мы тратим на поездки, включая дорогу в офис, два или три года жизни. Мне приходится работать в разных точках земного шара, и среднее число дней, проведенных мною в поездках в 1996 году, приближается к данным статистики: семь полных дней в месяц. Это восемьдесят четыре дня (почти три месяца в году), проведенных в дороге.

Будучи в самолете или в отеле, вы свободны от всех ежедневных рабочих и домашних обязанностей. Сделайте все, чтобы максимально расслабиться в это время: насладитесь вкусной едой, вооружитесь телевизионным пультом и посмотрите интересный фильм, найдите наконец время для бесполезных книжек из серии «секреты успешного общения» и просмотра газет, убрав подальше план работы.

Если у вас есть ноутбук, всегда держите его при себе. Он замечательно подходит не только для того, чтобы вносить в него новые записи; с его помощью вы можете завершить отчет о поездке до того, как вернетесь домой.

# Домашний офис

*В этой главе...*

- 
- *Создание рабочей атмосферы*
  - *Рабочее время в домашнем офисе*
  - *Оборудование и инструменты*
  - *Бухгалтерия в домашнем офисе*
- 

**В** прошлом слово «офис» вызывало такие ассоциации: «руководитель», «служба», «профессионал», «финансы». Сегодня мы все «работаем в офисе», находясь в это время где угодно: в здании офиса, гараже или магазине.

У многих из нас есть полноценные домашние офисы, где мы в полной мере выполняем рабочие обязанности. Пожалуй, многие люди своим успехом обязаны возможности работать дома.

Преимущество работы дома - уединение и наличие бытовых удобств: возможности перекусить, принять душ или поспать. Но важнее всего то, что в домашнем офисе вы можете использовать привычные для себя методы и график работы.

## Создание рабочей атмосферы

Признаемся мы себе в этом или нет, но работая дома, нам трудно в полной мере чувствовать себя настоящим профессионалом. Профессионал - это

социальная роль, и дома нам не перед кем ее разыгрывать. Вокруг нет никого, с кем можно обсудить рабочие проблемы, кто восхищался бы нашей трудоспособностью и находчивостью, кто помог бы настроиться на рабочий лад. Немаловажное значение имеет внешний вид: неформальная, но аккуратная одежда является хорошим компромиссом между офисной «униформой» и баннным халатом. (Кстати, иногда клиенты могут заглянуть даже в домашний офис.)

\* \* \*

Работа дома нередко осложняется необходимостью делать частые перерывы. Окружающие могут не понимать, что вы *работаете*, и часто отрывают вас от дел. Они не стесняясь приходят к вам, чтобы куда-то позвать, предложить выпить пива или чашечку кофе, а то и просто поболтать. Члены вашей собственной семьи, которые, казалось бы, должны все понимать, отвлекают вас от работы не меньше. Их не волнует, что ваша работа в самом разгаре, поскольку кому-то из них нужно постирать джинсы на завтра или срочно приготовить стакан чая. Единственный выход в подобной ситуации — сделать все возможное для того, чтобы создать в кабинета обстановку, максимально приближенную к офисной. Вот несколько советов:

- Повесьте на видное место, например, на дверь вашего кабинета, строгую табличку с названием вашей компании. Только, пожалуйста, не рисуйте на ней никаких картинок, если вы не художник или каллиграфист.
- Оставьте в кабинете как можно меньше личных вещей. Так вы придадите ему более деловой вид.

- Не делайте интерьер кабинета *слишком* уютным: легкая строгость и профессионализм — вот оптимальный вариант.
- На самое видное место повесьте доску объявлений, на которую прикрепляйте записки, касающиеся работы, например, «Предельный срок завершения проекта 19 марта».
- Поставьте используемую в работе технику (компьютер, факс) на видное место, лучше всего, если она будет в первую очередь бросаться в глаза случайным посетителям. Дон прав: это может иметь слегка отпугивающий эффект.
- Сообщите близким и знакомым, в какие часы вы работаете. Со временем они, возможно, смирятся с тем, что в это время вас «нет дома».
- Когда к вам приходят или звонят в рабочее время, отвечайте дружелюбно, но твердо и по-деловому.

Если это возможно, заведите второй телефонный номер. На самом деле, это не так уж дорого. Тогда у вас будет два телефона: личный и рабочий. Отвечайте на звонки с рабочего телефона от имени вашей компании, а во время рабочих часов включайте на втором телефоне автоответчик. Постарайтесь не сообщать номер рабочего телефона друзьям и членам семьи, даже своей маме.

Лучше, если у вас будет и телефон, и факс. Будет нелишним записать на автоответчик сообщение с инструкцией, как отправлять факсы.

Старайтесь, чтобы на вашем рабочем автоответчике не было музыкальных вступлений, сообщений,

начитанных ребенком (не важно, как сильно вы его любите и что он развит не по годам), чрезмерно длинных сообщений (тем, кто звонит издалека, это не понравится), а также очень заумных или вычурных сообщений. Сообщения перечисленных типов, даже если они удачно составлены, теряют свое обаяние для тех, кто звонит вам неоднократно.

\* \* \*

Украсьте свой кабинет помещенными в рамку или возведенными на пьедестал сувенирами, напоминающими о вашем профессиональном успехе.

\* \* \*

Хорошо, если у вашего дома предусмотрена парковка для гостей. Это оценят в первую очередь ваши деловые посетители. Многие жилые дома не располагают такой парковкой, в результате разочарованные клиенты чаще всего паркуются неудачно, вызывая недовольство соседей.

## Рабочее время в домашнем офисе

Все думают, что делать работу дома - это идеальный вариант, так как вы сами являетесь хозяином своего рабочего времени; однако вы можете легко убедиться на собственном опыте в том, что нет ничего труднее работы дома. Соблюдать строгую самодисциплину гораздо сложнее, чем угодить самому суровому начальнику в офисе. Есть два основных подхода к планированию рабочего времени, один из которых должен вам подойти:

1. Установите жесткий график и следуйте ему во что бы то ни стало. Если в рабочие часы по

- телевизору транслируют интересное шоу, которое вы очень хотите посмотреть, запишите его на видеомагнитофон и посмотрите позже.
2. Пусть график будет гибким, если вы можете себе это позволить. Рассчитывайте на то, что в работе будут перерывы, и не огорчайтесь по их поводу. Остановитесь, когда вам действительно нужно успокоить ребенка или приготовить ужин.

\* \* \*

Если работа дома не приносит ощутимого результата, вы скоро заметите, что с каждым разом приступаете к работе все позже и позже. В домашнем офисе всегда найдется то, что может отвлечь наше внимание: дети, родственники, беспорядок на кухне, газон, сад, а также домашние животные, за которыми нужно ухаживать. Чтобы уменьшить влияние «раздражающих факторов», попробуйте предпринять следующее:

- Сделайте свой кабинет максимально уединенным.
- Выделите определенное количество часов в день на домашние дела и не отклоняйтесь от графика.
- Убедитесь, что в кабинете имеется все необходимое для работы, чтобы вы покидали его как можно реже. У вас может быть даже собственная ванная комната!

\* \* \*

Если вы собираетесь работать семь часов в день, составьте график на восемь рабочих часов, предполагая, что час уйдет на перерывы.

## ДЕТИ

Мы чувствуем себя спокойнее и успеваем сделать больше, если знаем: пока мы занимаемся делами, наши дети чувствуют себя хорошо. Забота о детях в стенах собственного дома подразумевает такую роскошь, как совместные обеды, возможность позаниматься с ними и всегда быть поблизости на тот случай, если случится что-то непредвиденное. Но все это также неизбежно означает, что вы будете чаще отвлекаться от работы. Имейте это в виду, когда планируете свой график.

Некоторые люди утверждают, что могут спокойно работать в присутствии детей. Будет замечательно, если вам удастся воплотить такой вариант в жизнь. Например, можно устроить рядом с кабинетом игровую зону с множеством игрушек, где дети будут заниматься своими делами, пока вы работаете. Может, вы даже позволите им играть в вашем кабинете, а более старшим - работать вместе с вами над проектом. Попробовать выйти из положения таким образом действительно имеет смысл, хотя это может показаться несколько самонадеянным.

Если же ваша работа существенно страдает от вынужденных перерывов, возможно, будет лучше, если вы присоединитесь к миллионам офисных работников, устроивших своих детей в ясли и детские сады.

♦♦

Нам может так наскучить сидеть в кабинете взаперти, что мы втайне радуемся, когда у нас заканчивается бумага, и требуется выехать в город, чтобы пополнить запасы. Имейте в виду, что на дорогу и на

очереди в магазинах уйдет по меньшей мере 3 часа. Наверняка вам захочется присмотреть какое-либо оборудование для офиса, даже если его некуда поставить или оно вам в данный момент и вовсе не требуется. Не исключено, что результатом вашей поездки будет также пара купленных безделушек.

--

Не стоит превращать свободу, которую нам предоставляет домашний офис, в тюрьму. Так как мы сами устанавливаем для себя график, мы можем насладиться всем преимуществом права распоряжаться собственным временем и устроить себе, скажем, выходные или праздник, когда другие работают или также отдыхают. Это снижает количество телефонных звонков и зависимость от внешних факторов, поэтому мы можем поступать так, как нам заблагорассудится. Но не допускайте, чтобы свобода действий привела вас к бесконечному, непрерывному потоку неотложной работы, вне зависимости от степени вашей занятости и напряженности бизнеса. Всегда оставляйте время на себя: посвятите несколько дней в месяц отдыху, смене обстановки и восстановлению сил.

## Оборудование и инструменты

--

Краеугольный камень эффективной работы в офисе - надежные электропроводка и система защиты от перепадов напряжения в электросети, которые уберегут дорогое офисное оборудование. Плохо, если нам не хватает свободных розеток и если у вас постоянно перегорают пробки: это недопустимо. Пригласите компетентного электрика, который поможет вам усовершенствовать систему энергообеспечения в вашем офисе. Убедитесь, что но-

вая электропроводка совместима с новым оборудованием, которое требует большей мощности.

\* \* \*

Качество телефонной связи тоже следует оценить и при необходимости улучшить, проследив, чтобы телефон, факс, модем и другое оборудование были подключены к отдельным линиям. (В первую очередь это касается модема, особенно если вы живете в пригороде.)

\* \* \*

Продумайте, как уменьшить напряжение в электросети, например приобретите специальную розетку. Более высокое напряжение может причинить серьезный вред вашему оборудованию.

\* \* \*

Автоответчики стоят недорого, поэтому пусть у вас будут два разных автоответчика: для личных и для деловых звонков. Вы также можете использовать такие функции, как ожидание вызова, автоматический набор номера, а также определитель номера, который поможет различать важные и нежелательные звонки.

\* \* \*

Позаботьтесь о запасе основного офисного оснащения: у вас всегда должны иметься дополнительные картриджи для принтера и копировальной машины, несколько стопок бумаги, возможно, даже запасная мышь. Внезапно закончившаяся бумага может стоить вам нескольких часов потерянного времени. К тому же, как нам всем известно, маленький магазин, расположенный по соседству с домом, обычно самый дорогой.

Когда вы покупаете детали к компьютеру и программное обеспечение, подумайте о том, кто будет вам их устанавливать и заменять в случае поломки, а также насколько надежна фирма, с которой вы имеете дело. Узнайте, обеспечивает ли продавец бесплатную техническую поддержку. Если вы оставили у них сотни или тысячи долларов, то заслуживаете хорошего сервиса.

### **ПОКУПКА КОМПЬЮТЕРА**

Если вам нужен компьютер, подумайте о скорости и памяти. Это означает, что лучше приобрести самый быстрый процессор, жесткий диск (по крайней мере, не меньше 40 гигабайт) и достаточный объем оперативной памяти (для начала не меньше 256 мегабайт).

К не менее важным деталям относится CD-ROM, поскольку все программное обеспечение выпускается в основном на CD, а также факс и модем, совместимые с вашим компьютером.

Если эти требования кажутся вам излишними, вспомните, что средний компьютер, который можно было приобрести несколько лет назад, имел, скажем, процессор фирмы Pentium с тактовой частотой 100 мегагерц, жесткие диски объемом 80 мегабайт и 4 мегабайта оперативной памяти, что недостаточно для работы последней версии Microsoft Windows и современных компьютерных программ.

*Простая мораль:* Все, что мы покупаем сегодня, устареет намного быстрее, чем выйдет из строя.

*Вывод:* Все, что мы покупаем сегодня, завтра будет стоить дешевле.

Не переплатите за принтер, не отдавайте лишних денег за торговую марку. Самый важный параметр для принтера в офисе - это разрешение, которое должно быть не меньше 600 пикселей. Скорость, которая имеет большое значение в крупных офисах, где множество людей пользуется одним принтером, может быть совсем не важна в домашнем офисе, если, конечно же, вы не имеете дело с большими объемами текста.

\* \* \*

Вам не всегда необходимо покупать новый картридж. Некоторые можно повторно заправлять, по меньшей мере 12 раз, что обойдется вам примерно вдвое дешевле, чем покупка новых картриджей.

\* \* \*

Мир компьютерных и офисных технологий стремительно меняется, поэтому всем, у кого есть домашний офис, следует включать в бюджет минимум тысячу долларов в год только на обновление программного обеспечения и оборудования.

\* \* \*

Хороший, удобный офисный стул совершенно необходим. Вы проводите на стуле очень много времени, и неудобный стул может нанести вред вашему здоровью и испортить настроение. Не довольствуйтесь тем, что у вас есть в данный момент: в некоторых офисах упорно продолжают пользоваться стульями со сломанными спинками и сиденьями с торчащими пружинами, а также старыми стульями из обеденных гарнитуров, оставшимися от предыдущих владельцев. Не забывайте о том, что хороший стул в сидячей работе так же важен, как и хороший компьютер.

Совсем необязательно покупать новую офисную мебель по завышенным ценам. В больших городах недалеко от вас наверняка есть магазин, и даже не один, в котором продается подержанная мебель для офиса. В огромных торговых залах или на складе вы обнаружите волнующее разнообразие столов, стульев и стеллажей всех размеров, форм, стилей и цветов. Вы сможете красиво обставить свой офис, потратив весьма скромные деньги. Возможно, предметы мебели будут не очень хорошо сочетаться друг с другом, также не исключено, что в отдельных местах будут видны незначительные дефекты вроде царапин, зато такая мебель обычно достаточно надежна и более оригинальна, чем представленная в последних каталогах.

— —  
Не экономьте на освещении. Это особенно важно, если ваш офис располагается в темном или подвальном помещении, а также если вам часто приходится работать в ночную смену. Приобретите дополнительную лампу. Лампы дневного света — хуже, чем обычные лампы, из-за которых у некоторых людей могут возникнуть головные боли. Если вы хотите купить лампу дневного света, лучше подыщите лампу с полным спектром. Они стоят дороже, однако прочнее и светят ярче. Будьте осторожны с галогеновыми лампами — от них могут загореться вещи.

— —  
Учредите в офисе «почтовую станцию», где будут находиться все принадлежности для написания и упаковки писем.

— —  
Чтобы сэкономить время и создать престижный имидж, обзаведитесь личной печатью с названием вашей компании и ее адресом. Чтобы сократить из-

держки, закажите в банке печать «Только для вкладов», что избавит вас от необходимости ставить на ценных бумагах передаточные надписи.

—  
Когда дети видят в офисе аккуратно сложенные канцелярские принадлежности и оборудование - степлер, линейку, калькулятор, доску с прикрепленными записками, - у них тотчас же возникает желание все потрогать и изучить. Будучи любящим родителем, вы обычно потакаете им. Не делайте этого! Все закончится тем, что оборудование сломается, окажется не на том месте или потеряется. Лучше купите им набор канцелярских принадлежностей и калькулятор.

—  
Выберете для вашего офиса привлекательные часы: они обычно недорого стоят, кроме того, нам часто приходится на них смотреть. Вряд ли имеет смысл приобретать на аукционе антикварную модель либо покупать подержанные мрачные часы, напоминающие вам школьные годы. Купите часы, которые заставят вас почувствовать себя энергичным, честолюбивым и современным. Психологический подход очень важен, а в домашнем офисе - особенно!

## Бухгалтерия в домашнем офисе

—  
Наш простой и краткий совет относительно ведения бухгалтерии пригодится всем, имеющим домашний офис, а также руководителям предприятий малого бизнеса. Существует два возможных отношения к налогам: скрываться от них или честно платить. Платите налоги и наймите надежного бухгалтера, который будет планировать ваши финансы.

# Упростите работу по-своему

*В этой главе...*

---

- *Подготовка к работе*
  - *Как справиться с напряжением*
  - *Продвигаться вперед*
  - *Границы успеха*
- 

**О**дин крупный журнал не так давно провел социологический опрос среди большой группы американцев, чей возраст не превышает тридцать пять лет. Это были семейные пары, имеющие от одного до трех детей, крепкие, успешные семьи, обеспеченные жильем и хорошей работой, уважаемые члены общественных организаций, имеющие множество друзей и хорошее здоровье. Им был задан только один вопрос: «Как идут ваши дела?»

Результаты оказались неожиданными. Шестидесят пять процентов опрошенных были недовольны либо своей работой, либо своей второй половиной, либо и тем, и другим. Когда их спросили о причинах, все единодушно отвечали, что делают что-то неправильно. Мы планируем карьеру, но не умеем планировать собственную жизнь!

Энергичный человек может получить и способен выполнять почти любую работу, какую захочет. Но жизнь - это больше, чем карьера. Планирование заключается прежде всего в постановке цели и нахождении способов ее достижения. Чтобы планировать жизнь, нужно понять, что нам интересно, а уже затем определить, как можно совместить свои интересы и заработок. Чтобы работа стала проще, необходимо разобраться в себе, тогда возникающие трудности будут казаться не непреодолимым препятствием, но вызовом нашим способностям. Если мы сосредоточим все наше внимание только на карьере, мы заставим себя делать работу в режиме «надо», а не «хочу», что может привести не только к неудовлетворенности, но, в конечном итоге, к физическому и моральному истощению.

Именно поэтому в последней главе мы обратимся к таким второстепенным вопросам, как, например, выбор офисного костюма, а также попытаемся определить, что значит успех для нас лично. Нас будет интересовать также вопрос поддержания физического здоровья и психического равновесия на работе. Решив эти вопросы, вы приподнимете себя в собственных глазах, а также в глазах окружающих. Единственный, кто может обеспечить наше благополучие, - это мы сами.

Соберитесь с силами и мыслями. Почему некоторые люди всегда успевают делать больше, чем другие? Они умнее других, обладают какими-то исключительными способностями? Тем временем ваш график сбивается на минуту, час, день, на неделю... работа останавливается, а невыполненных дел становится все больше... соберитесь с силами! Вы удивитесь, насколько проще станет работа, когда вы к ней вернетесь.

## Подготовка к работе

ТТ Нам бы хотелось, чтобы наш офисный костюм был удобным, нравился бы окружающим и нам самим. Даже если ваша работа предполагает некоторые ограничения в стиле одежды, вы всегда можете при желании подобрать для себя стильный, привлекательный и удобный вариант. Носите одежду, которая внутренне настраивает вас на энергичную работу, а не на брожения по холлу с целью убедить всех, что вы работаете.

\* \* \*

Подсчитайте, сколько времени вы тратите утром на сборы: подъем, утренний душ, одевание и завтрак. Этот промежуток времени должен быть обязательно учтен в вашем графике, особенно если он очень плотный.

\* \* \*

Приготовление начинайте с вечера. Чтобы утро было радостным, нужно соблюсти вечером несколько правил. Например, не приходите домой слишком поздно, иначе утром, когда прозвонит будильник, вы будете чувствовать себя обессиленным; аккуратно складывать и убирать на место одежду. Но главное — морально настроить себя на работу с проектом, поездку, деловую встречу или интервью. По-настоящему деловые люди упрощают себе работу, подготавливая себя к ней заранее.

\* \* \*

ТТ Чтобы избежать вялости и медлительности (которые иной раз действительно мучают нас в офисе) в рабочие дни, ешьте на завтрак правильную пищу.

Избегайте тяжелой, калорийной, жирной пищи, а также напитков, содержащих много сахара и кофеина. Алкоголь также не прибавит вам энергии. Налегайте на свежие фрукты и овощи, салаты, молочные продукты с низким содержанием жира, умеренные порции хлеба и блюда из злаков. Не добавляйте в блюда излишка сахара, масла и специй, иначе ваш рабочий день закончится, так и не начавшись.

Альтернатива кофе: что делать, когда вам хочется спать, но надо работать?

- Встаньте и потянитесь, или сделайте несколько физических упражнений.
- Переключитесь на другой вид деятельности или на более увлекательную часть текущей работы.
- Пожуйте сырую морковь или сельдерей, яблоки, жевательную резинку без сахара или несоленые сухарики.
- Выпейте чашку мятного чая.

Вам следует заботиться о своем здоровье! Этот совет уже звучит банально, но он не потерял своей значимости: мы чаще упражняем наши голосовые связки, чем мускулы, сердце и легкие.

## Если ваш ребенок заболел

Заболевший ребенок для работающих родителей — хуже, чем заболеть самим во время аврала на работе. Все, у кого есть дети, должны продумать план действий в непредвиденных обстоятельствах, в том числе на случай, когда оставаться дома будет просто недопустимо.

- Попробуйте договориться с напарником, чтобы он подменял вас чаще на время болезни вашего ребенка.
- Бабушка, близкие родственники и друзья - спасение «номер один».
- Вы можете попробовать делать работу дома, но это не лучший вариант. Ребенок, который все утро тихо пролежал в кровати, может потребовать внимания к себе как раз в тот момент, когда вы ожидаете важного звонка. Если вы все же решились работать дома, убедитесь в том, что принесли домой все необходимое для работы, сконцентрируйтесь на заданиях, которые можете выполнить только вы, и приготовьтесь к тому, что сделаете меньше, чем планировали.

Вам очень повезло, если в ближайшей от вас больнице есть «детская комната». В некоторых больницах в рамках соответствующей социальной программы можно оставлять больного ребенка в такой комнате. Чтобы программа обошлась вам дешевле, можете отдавать ребенка в больницу не каждый день, но только в случаях крайней необходимости. Ваш ребенок будет находиться под присмотром медсестер в уютной обстановке: в его распоряжении будут телевизор, видеоигры, разнообразные игрушки и даже телефон, так что вы сможете периодически справляться о его состоянии. Как правило, детям нравится бывать в таких комнатах. Есть и вторичная польза от этой программы: ребенок привыкает к мысли, что больница - это не так страшно.

Если вы заболели, то можете поработать дома, чтобы дела в офисе не накапливались. К тому же ваши сотрудники вряд ли обрадуются, если вы явитесь в офис с сильной простудой или гриппом. Лучше не распространять инфекцию и остаться

дома. В любом офисе в случае серьезной болезни лучше сосредоточиться на поправке своего здоровья, чем из последних сил пытаться закончить что-то. Так вы быстрее поправитесь и сможете вернуться на свой рабочий пост.

## Как справиться с напряжением

Стресс - нередкий спутник офисной работы. Ему подвержены миллионы сотрудников офисов. Но зачастую люди преувеличивают проблемы, вызывающие стресс, связанные с работой или общением с «трудными людьми». У привычного многим слова «стресс» есть более положительные синонимы: обязательства и ответственность, которые являются неотъемлемыми спутниками любой продуктивной работы. Такой стресс испытывают очень многие, более того, доктора, летчики, генералы, водители автобусов, родители подвержены ему гораздо в большей степени, так как от качества выполнения ими своих обязанностей зависят жизни людей. В офисе же приходится нести ответственность только за выполнение работы в срок и бюджет.

\* \* \*

Избавьтесь от привычки жаловаться на чрезмерную нагрузку и переутомление. Только вы можете сделать так, чтобы не допускать излишнего напряжения. Оно означает, что вам необходимо либо учиться делать работу проще, либо подыскать себе новое место работы.

\* \* \*

Мы редко испытываем напряжение, делая работу, которая нам действительно нравится. В этом случае даже при высокой загруженности мы вос-

принимаем ее как вызов, а наши достижения приравниваются к победам. Поэтому разумно считать, что напряжение задает нам мотивацию и дисциплинирует нас. Мы постоянно находимся в состоянии стресса, когда занимаемся чем-то действительно стоящим; мы устаем, утомляемся, выбиваемся из сил, но, достигнув своей цели, мы с гордостью оглядываемся назад. Поэтому легкое напряжение весьма полезно: сложные задания говорят о том, что нас ценят, в нас нуждаются и ожидают от нас великих свершений.

\* \* \*

Стресс - это сильное напряжение, сопровождающееся чувством безысходности, невозможности найти решение. Вряд ли кто-то будет испытывать его, если уверен, что все закончится хорошо.

\* \* \*

Если вы уверены в том, что стресс причиняет вам вред, спросите себя, почему вы занимаетесь именно этой работой. Если у вас нет других серьезных причин, за исключением неплохой заработной платы, возможно, вам никогда не удастся сделать свою работу настолько простой, чтобы жизнь стала сносной.

\* \* \*

Не стоит ждать от руководителей более легкой работы; некоторая работа, кажется, была создана специально для того, чтобы быть невыполнимой. Если ваше положение кажется вам невыносимым, лучший выход - начать искать другую работу или вступить в противоборство с вашим начальником. Если в компании хотят, чтобы вы работали сверх нормы, попросите прибавку к заработной плате.

Если вы собираетесь стать совладельцем бизнеса, участие в котором потребует напряженной работы, хорошенько подумайте, прежде чем принять решение. Как долго вы собираетесь заниматься этим и какой ценой? Зачем? Если вашим детям сейчас два и четыре, сколько им будет, когда у вас появится на них время? Вы работаете для того, чтобы заработать миллион и сделать себе имя, или для того, чтобы обеспечить себе и своей семье комфортную и счастливую жизнь?

## Делать карьеру

Фраза «делать карьеру» на устах у многих офисных работников, проговаривается она вслух или нет. Однако многие люди плохо представляют себе, куда, в каком направлении им стоит продвигаться. Очень часто более высокая заработная плата и лучшее место оказываются совсем не тем, о чем мы мечтали. Повышения по службе, привилегии, право выбора, более интересные задания, гибкий график — вот берега, к которым я стремлюсь в море работы. Чтобы достичь их, нужно соблюдать три простых правила:

1. Делать больше.
2. Делать это хорошо.
3. Завоевывать уважение.

\* \* \*

Лучше остановить продвижение по карьерной лестнице на уровне, соответствующем максимуму ваших возможностей, чем забраться выше и работать на износ. Так вы будете реже попадать в затруднительные положения и чувствовать себя комфортнее.

# Подготовка к Дню подведения итогов

Я удивляюсь, как мало людей знают, когда им следует сделать остановку в работе. Неверно полагать, что осуществлять периодический контроль и оценку проделанной работы должен только начальник. Наш страх перед подведением итогов неудивителен, ведь нам предстоит услышать оценку наших достижений. Довольно ужасно, если мы даже не представляем себе, какой будет эта оценка. Этот страх может привести к тому, что через полгода мы перестанем получать удовольствие от работы.

Вы можете упростить ситуацию. В конце концов, эта оценка - всего лишь строка в Табели о рангах. Какой она будет, зависит не от начальника, а всецело от нас, - начальство лишь фиксирует результаты наших действий. Поэтому:

- Учредите в году собственные дни подведения итогов, к которым вы смогли бы готовиться. Почаще спрашивайте менеджера или начальника: «Это соответствует тому, что вы от меня ожидаете? Я делаю так, как следует?»
- Убедитесь в том, что вы делаете работу на должном уровне и прилагаете все усилия, чтобы добиться нужного результата, который вам нужно будет предъявить руководству.

Тогда дни «страшного суда» будут вызывать у вас лишь чувство гордости своими достижениями, которые можно будет использовать для продвижения по службе.

Даже в Библии написано: «Пусть о ваших хороших делах узнают». Если мы не будем заявлять о

наших достижениях, кто-то другой раструбит о своих. Не ждите, когда вас спросят, - смело докладывайте о своих достижениях.

\* \* \*

Никогда не упускайте шанса учиться. Нередко мы расстраиваемся, что навыки и умения, некогда приобретенные нами, сегодня уже не находят применения. Технологии развиваются очень быстро, поэтому никогда не упускайте возможности учиться новому, даже если вам кажется, что для нынешней работы это не потребуется.

\* \* \*

Мне довелось принять на работу свыше ста тысяч людей и провести курс семинаров для нескольких сотен тысяч, в результате чего я вывел «Три условия», необходимых для продвижения вперед:

1. *Умение.* Представление о том, как делать работу.
2. *Скорость.* Если вы не способны выполнять работу быстро, вам будет сложнее добиться успеха.
3. *Такт.* Люди склонны не обращать внимание на такой важный навык как умение не портить другим настроение. Человек, вызывающий раздражение, никогда не доставит радость другим людям, сколько бы он ни работал.

## Дополнительное рабочее время

Насколько разумно выделять для себя дополнительное рабочее время? Наблюдения показывают, что большинство людей, успевающих делать больше и зарабатывающих больше денег, большинство са-

мых ответственных и самых счастливых людей, имеют дополнительное рабочее время. Они всего лишь искренне готовы посвятить работе несколько дополнительных часов, если того требуют обстоятельства.

Приходить раньше, оставаться допоздна, иногда работать по субботам - это приносит не только практическую пользу, но и личное удовлетворение. Наша работа не смотрит на часы и не подчиняется законам времени, и мы не всегда способны предсказать фактический срок выполнения проекта. Порой в силу обстоятельств мы вынуждены быть на рабочем месте, но не заниматься при этом работой, в результате чего нам приходится задерживаться или забирать невыполненную часть работы домой, с тем чтобы ее закончить.

Дополнительные часы в офисе предлагают нам большую редкую на сегодняшний день роскошь — уединение. Работать становится проще, если мы продвигаемся от начала к концу без вынужденных пауз и перерывов. Если в 5 часов вечера вы еще на службе, когда остальные толпой идут к месту парковки, насладитесь возможностью поработать час-другой, избавив себя от необходимости потратить половину следующего дня на сортировку разбросанных на столе бумаг.

Не бойтесь начинать работу немного раньше и заканчивать ее немного позже, иногда один дополнительный час рабочего времени может обернуться полноценным выходным днем!

## Границы успеха

Люди, добившиеся руководящей должности, рано или поздно сталкиваются с проблемой нехватки времени на что-либо, не относящееся к работе.

Они начинают понимать, что уже не могут позволить себе делать что-то для своего удовольствия. Они слишком заняты для того, чтобы получать интересующую их информацию и вынуждены узнавать ее через посторонних; для написания статьи в офисную газету; для дальнейшей поездки без необходимости сделать что-то сверхважное, но просто побывать в новом месте и встретиться с интересными людьми. Это цена, которую порой приходится платить за право «находиться наверху». Но все может быть иначе:

- Вы можете найти для себя наиболее комфортный уровень и остаться на нем. Возможно, это не вполне соответствует вашим притязаниям, кроме того, вам придется самим участвовать в реализации проектов вместо того, чтобы осуществлять руководство. Другими словами, найдите для себя нишу, в которой вам будет спокойно и интересно, а также прибыльно. Для этого следует набраться смелости и проявить творческий потенциал, так как принято считать, что каждый хочет пробиться наверх. Но если посмотреть внимательно, то можно увидеть, что множество людей остаются довольными жизнью, находясь на более низких ступенях: они пользуются уважением окружающих и получают удовольствие от работы.
- Стремитесь к высокооплачиваемой работе (даже если она не очень интересна), и ваши усилия окупятся. Если вы будете работать достаточно интенсивно, у вас появится дополнительное свободное время, которое можно будет посвятить тому, что вам действительно хочется.

- Станьте «свободным художником» и соглашайтесь только на ту работу, которая вам по душе. Так вы будете получать удовольствие даже от тяжелой работы. В наше время глобальной компьютеризации и тенденции к сокращению кадров такой вариант становится все более предпочтительным.
- Найдите способ зарабатывать много денег, чтобы отдыхать как можно больше и как можно лучше, пока вы молоды и активны. (Согласен, что этот вариант никогда не воплотится в жизнь для 99,9% из нас.)
- Поймите, что ваш нынешний уровень - лишь промежуточная стадия, и вы можете подняться выше, обратившись к научно-исследовательской работе и предпринимательству.

\* \* \*

Даже если все сказанное выше покажется вам слегка самонадеянным, среди этих советов есть такие, которые вы сможете реализовать здесь и сейчас. Возьмите выходной, но придите в этот день в офис, и, так как у вас выходной, делайте ту работу, которая именно вам нравится и видится наиболее необходимой. Только дайте всем понять, что «официально» вас здесь нет.

\* \* \*

Прочитав эту книгу, вы, возможно, пришли к заключению, что я ожидаю от людей слишком многого. Да, это так, потому что я знаю, что даже самые обычные люди способны покорять вершины, если научатся проходить сквозь офисные «огонь, воду и медные трубы». Вы также можете покорить заветную вершину. Все, что от вас для этого требуется, - Делать Работу Легко.

Дон Аслетт, Кэрол Каргаино  
**КАК УСПЕВАТЬ ЖИТЬ И РАБОТАТЬ**

Перевод с английского *И.А. Машковой*

Редактор *Е.В. Дорофеева*  
Корректор *И.Н. Мокина*  
Технический редактор *Н.И. Духанина*  
Компьютерная верстка *И.Г. Денисовой*

ООО «Издательство Астрель»  
129085, г. Москва, пр. Ольминского, д.3а

ООО «Издательство АСТ»  
170002, Россия, г. Тверь, пр-т Чайковского, д.27/32

Наши электронные адреса: [www.ast.ru](http://www.ast.ru)  
E-mail: [astpub@aha.ru](mailto:astpub@aha.ru)

ОАО «Владимирская книжная типография»  
600000, г. Владимир, Октябрьский проспект, д. 7.  
Качество печати соответствует качеству предоставленных диапозитивов

Если вы работаете в офисе и чувствуете, что жизнь стала вам не в радость; вы не успеваете сдавать проекты в срок, работая при этом сверх нормы; вы устали бороться с беспорядком на рабочем месте, а постоянные сплетни коллег мешают вам сосредоточиться, — эта книга для вас. Она содержит множество советов и рекомендаций, позволяющих сделать свое пребывание на рабочем месте более комфортным, а работу — эффективной, сохранив физическое и душевное здоровье.

Вы узнаете:

- откуда берется привычка смотреть на часы;
- каковы членские взносы в Клубе пустой болтовни;
- сколько лет своей жизни мы тратим на уборку, водные процедуры и просмотр телевизора;
- как выглядит офис вашей мечты.

Вы научитесь:

- эффективно распределять рабочее время;
- радоваться, приходя на работу в понедельник;
- совмещать работу и личную жизнь;
- делать несколько дел одновременно;
- строить отношения в рабочем коллективе.

**ЛУЧШЕЕ СЛОВО ИЗ ШЕСТИ БУКВ — «РАБОТА»!**

В серии «Технология успеха»  
также вышли:

Команды, которые выигрывают  
Психология успеха  
Навыки общения

